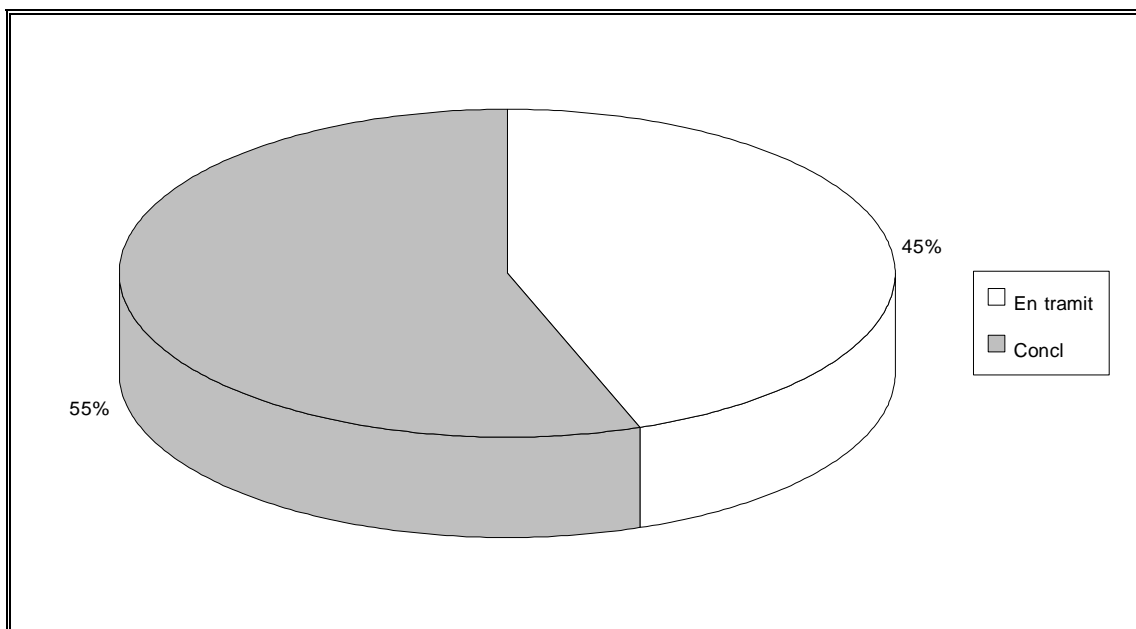


ESTADÍSTICAS

EXPEDIENTES TRAMITADOS*/CONCLUIDOS

De los 2587 expedientes tramitados durante 1996, permanecen en estudio 1155 (45%), habiendo concluido la tramitación de 1432 (55 %).

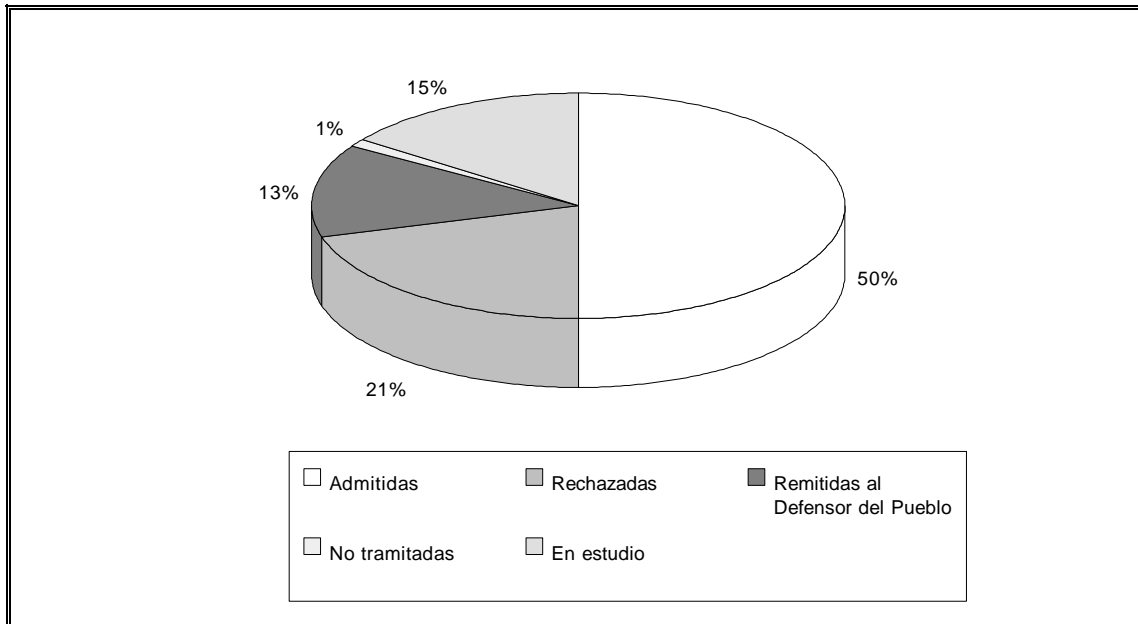
Situación	Nº quejas	Porcentaje
En tramitación	1155	45%
Concluidos	1432	55%
Total	2587	100%



* A efectos estadísticos se computan como uno solo 656 expedientes que hacían referencia a una misma reclamación y que fueron tramitados conjuntamente.

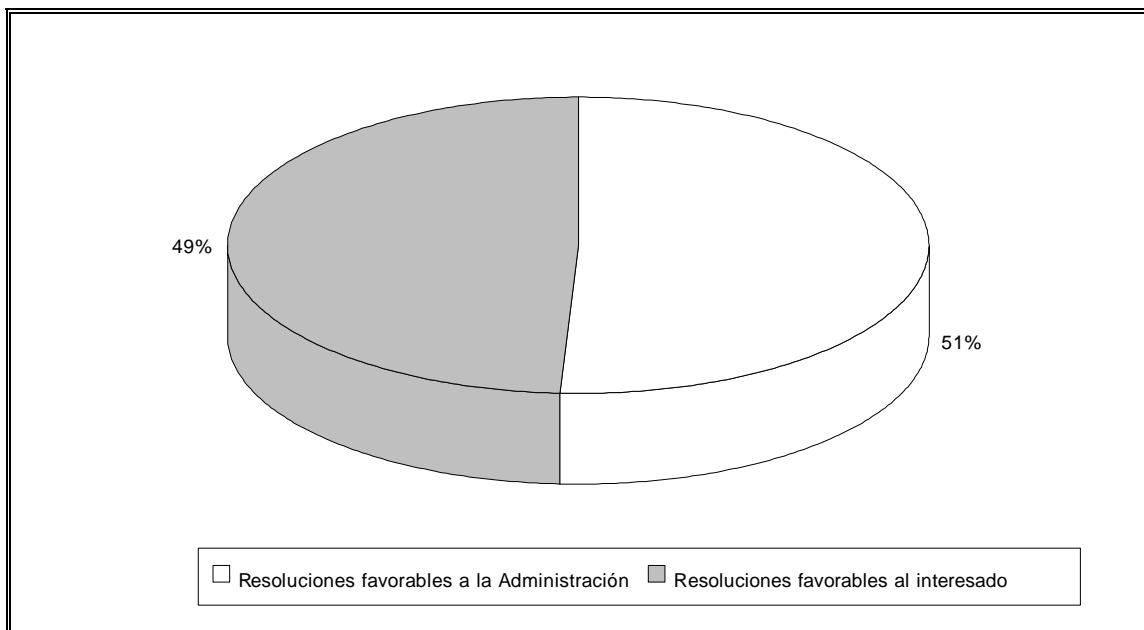
SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA DE 1996

Situación	Nº Quejas	Porcentaje
Admitidas	1298	50%
Rechazadas	533	21%
Rem. al Defensor del Pueblo	345	13%
No tramitadas	23	1%
En estudio	388	15%
Total	2587	100%



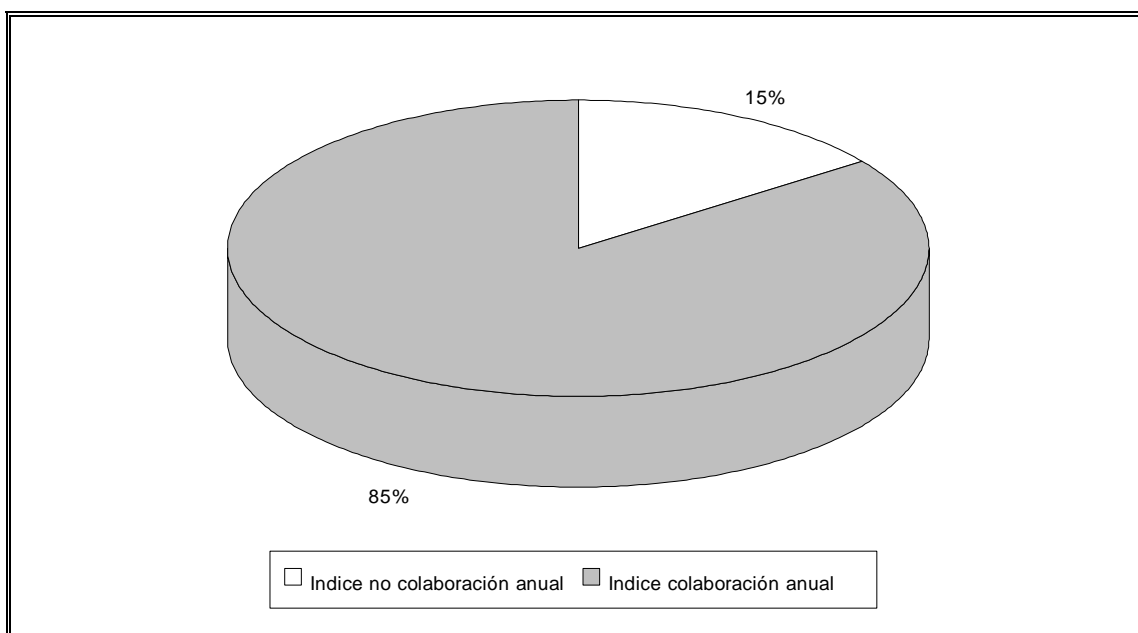
RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN

De las resoluciones dictadas durante 1996 por el Procurador del Común, el 49% han sido favorables al interesado y el 51% favorables a la Administración.



COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL PROCURADOR DEL COMÚN

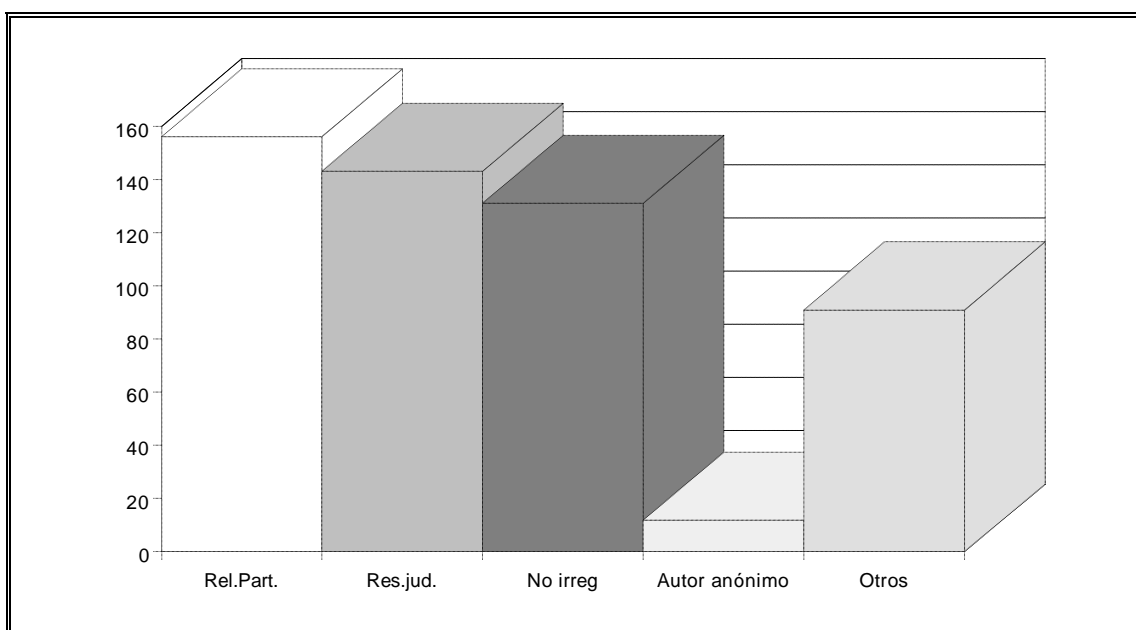
El índice de colaboración positiva de las distintas Administraciones Públicas con el Procurador del Común durante 1996 se sitúa en un 85%.



MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS QUEJAS

Tras detenido estudio de los expedientes abiertos, los motivos por los cuales se han rechazado a trámite 533 quejas, informando al interesado sobre las vías más oportunas para hacer valer su derecho, se reflejan en los cuadros siguientes (no se incluyen los casos de los ciudadanos que, tras ser informados sobre nuestras competencias, no formulan queja):

Motivo Rechazo	Nº quejas	Porcentaje
Relac. entre part.	156	29%
Resolución Judicial	143	27%
No irreg. Admón.	131	25%
Autor anónimo	12	2%
Otros	91	17%
Total	533	100%



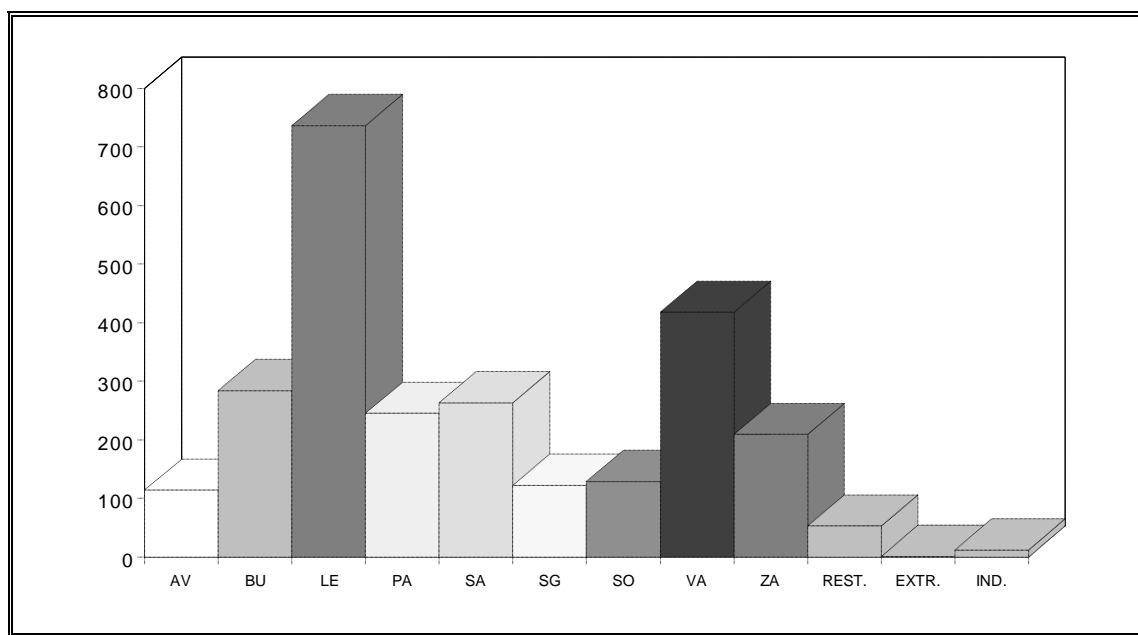
ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA DE 1996 PC

ÁREA	N° QUEJAS	SITUACIÓN						
		Admitidas			Rechaz.	Remit. a otros Def.	No tramitadas ¹	En
		En trámite.	Cerradas	Total				
A	522	122	162	284	72	95	5	
B	361	129	144	273	47	10	4	
C	495	349	36	385	19	1	3	
D	116	10	16	26	20	52	3	
E	46	19	4	23	7	3	0	
F	76	38	12	50	6	1	0	
G	276	42	50	92	28	67	4	
H	130	4	54	58	17	38	1	
I	162	1	1	2	128	26	1	
J	96	10	18	28	30	13	2	
K	307	43	34	77	159	39	0	
Total	2587	767	531	1298	533	345	23	

¹Quejas archivadas por diversas causas previamente a su admisión o rechazo.

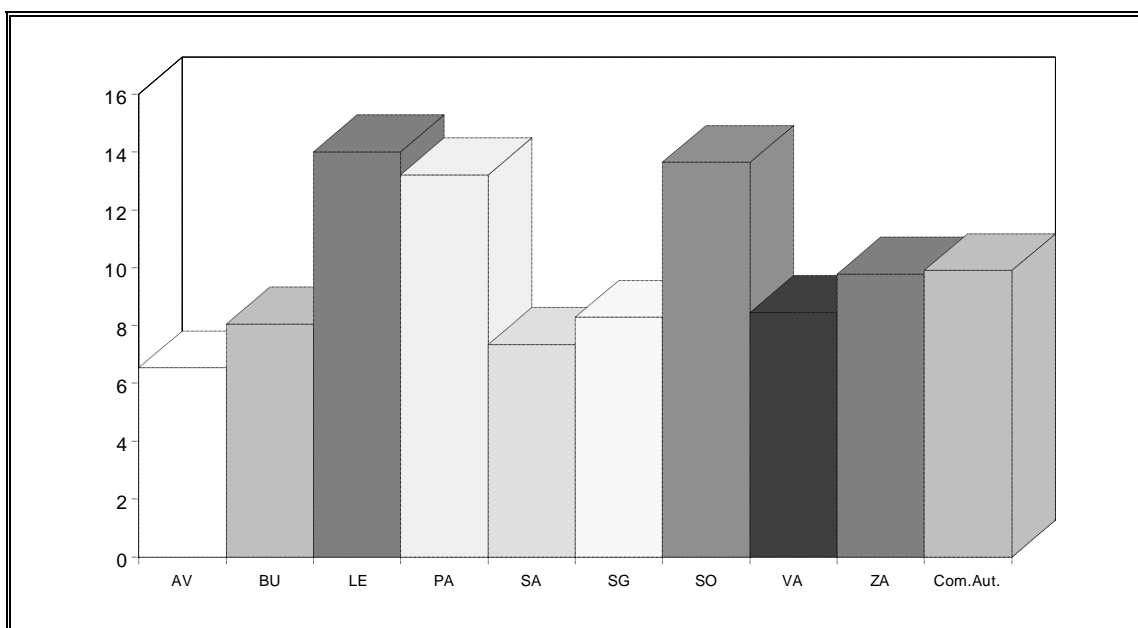
PROCEDENCIA TERRITORIAL DE LAS QUEJAS

Procedencia	Nº quejas	Porcentaje
Ávila	114	4%
Burgos	284	11%
León	737	29%
Palencia	245	10%
Salamanca	263	10%
Segovia	122	5%
Soria	129	5%
Valladolid	418	16%
Zamora	209	8%
Resto prov. españ.	53	2%
Extranjero	1	0%
Indeterm.	12	0%
Total	2587	100%



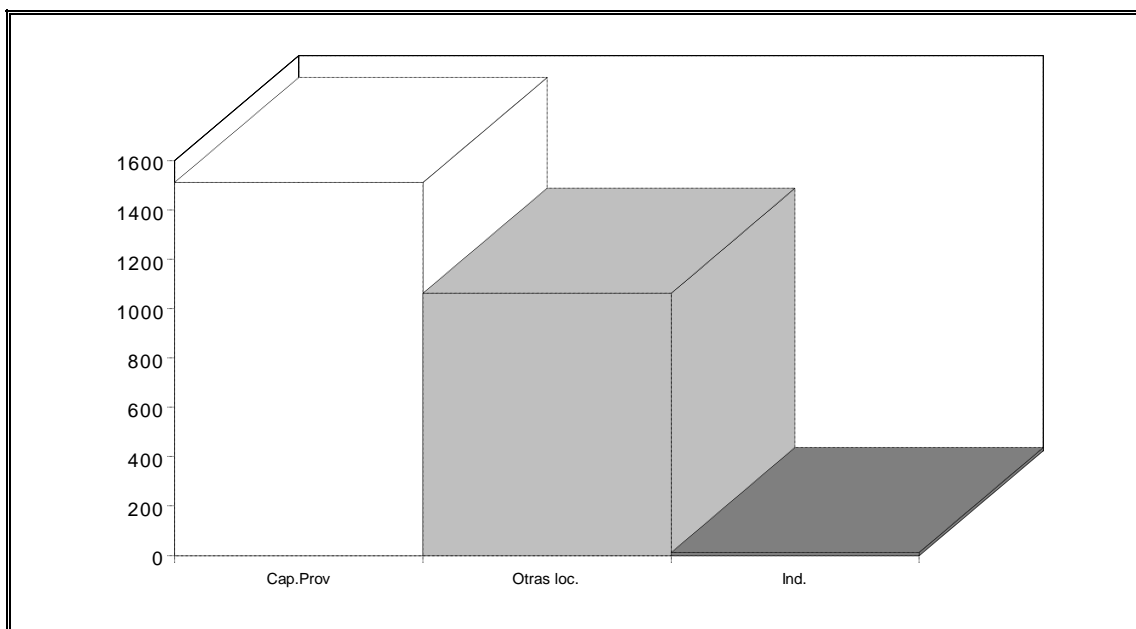
QUEJAS PRESENTADAS EN LA COMUNIDAD POR CADA 10.000 HABITANTES

Procedencia	Nº Quejas/10.000 hab.
Ávila	7
Burgos	8
León	14
Palencia	13
Salamanca	7
Segovia	8
Soria	14
Valladolid	8
Zamora	10
Comunidad Autónoma	10



QUEJAS PROCEDENTES DE CAPITALES DE PROVINCIA O DE OTRAS LOCALIDADES

Procedencia	Nº quejas	Porcentaje
Capitales Prov.	1512	59%
Otras localidades	1063	41%
Indeterminada	12	0%
Total	2587	100%



RELACIÓN DE LOCALIDADES DE LAS QUE SE HAN RECIBIDO QUEJAS DURANTE 1996*

ÁVILA

ARENAS DE SAN PEDRO.....	4
AREVALILLO.....	1
ARÉVALO.....	1
ÁVILA.....	75
BERNUY ZAPARDIEL.....	1
CABEZUELA.....	1
CANDELEDA.....	1
CEBREROS.....	2
CRESPOS.....	1
EL BARCO DE ÁVILA.....	1
EL BARRACO.....	1
EL FRESNO.....	1
EL HOYO DE PINARES.....	1
EL TIEMBLO.....	3
HERNANSANCHO.....	4
HOYO DE PINARES.....	1
LA ALDEHUELA.....	1
LA HORCAJADA.....	1
LANZAHITA.....	2
LAS NAVAS DEL MARQUÉS.....	1
MADRIGAL DE LAS ALTAS TORRES.....	1
MAELLO.....	1

*En esta relación no aparecen las localidades de las que se recibieron 656 quejas relativas a un mismo problema y que, como se indicaba al comienzo de estas estadísticas, se computan como un solo expediente al haberse tramitado conjuntamente.

MIJARES.....	1
MIRONCILLO.....	1
PALACIOS DE GODA.....	1
POYALES DEL HOYO.....	1
SAN JUAN DE LA NAVA.....	1
SANCHIDRIÁN.....	1
SANTA MARÍA DEL CUBILLO.....	1
VILLAREJO DEL VALLE.....	1
TOTAL ÁVILA.....	114

BURGOS

ANGÜIX.....	1
ARANDA DE DUERO.....	17
BRIONGOS DE CERVERA.....	1
BRIVIESCA.....	1
BURGOS.....	190
CABEZÓN DE LA SIERRA.....	1
CARDEÑADIJO.....	1
CASTRILLO DE LA VEGA.....	1
COVARRUBIAS.....	1
FUENTECÉN.....	1
GARGANCHÓN.....	1
GUMIEL DE HIZÁN.....	1
HAZA.....	1
HORTIGÜELA.....	1
HUERTA DEL REY.....	1
HUÉSPEDA DE CADERECHAS.....	1
HUMIENTA.....	1
LA PARTE DE BUREBA.....	1
LAS QUINTANILLAS.....	1
LENCES.....	1
LOS AUSINES.....	1
MANZANEDO.....	1

MAZUELO DE MUÑO	1
MEDINA DE POMAR.....	5
MIRANDA DE EBRO	18
OLMOS DE ATAPUERCA	1
OÑA	1
PALACIOS DE LA SIERRA	1
PANCORBO.....	1
PEDROSA DE RÍO URBEL.....	1
QUINTANAR DE LA SIERRA	3
QUINTANARRUZ	1
QUINTANILLA RÍO PICO	1
RABANERA DEL PINAR.....	1
REVILLA VALLEJERA	1
SALAS DE LOS INFANTES	2
SANTIBÁÑEZ DEL VAL.....	1
SOTOPALACIOS	4
TALAMILLA DE TOZO	1
TORDOMAR.....	2
VILVIESTRE DEL PINAR.....	2
VILLA DE OÑA	1
VILLALDEMIRO	1
VILLASANA DE MENA.....	1
VILLAVEDÓN.....	1
VIVAR DEL CID.....	5
TOTAL BURGOS.....	284

LEÓN

ABADENGO DE TORÍO	1
ALBARES DE LA RIBERA	2
ALIJA DE LA RIBERA	2
ALMÁZCARA.....	1
ANTIMIO DE ABAJO.....	1
ARBORBUENA	1

ARDONCINO.....	2
ARMUNIA	6
ASTORGA.....	14
AZADINOS	2
AZARES DEL PÁRAMO	1
BEMBIBRE	7
BENAMARIEL.....	1
BENLLERA.....	1
BOÑAR	2
BORRENES.....	1
BRIMEDA	1
BUSTILLO DEL PÁRAMO.....	3
CABAÑAS RARAS.....	1
CABREROS DEL RÍO	1
CACABELOS	5
CALAMOCOS.....	1
CALZADA DEL COTO.....	1
CAMPO DE SANTIBÁÑEZ.....	1
CAMPOHERMOSO	1
CARBAJAL DE LA LEGUA	5
CARRIZO DE LA RIBERA.....	3
CASTILFALÉ.....	1
CASTROCONTRIGO.....	1
CASTROFUERTE	1
CASTROPODAME	1
CASTROTIERRA DE VALMADRIGAL	1
CIMANES DEL TEJAR.....	2
CIÑERA	2
CISTIerna.....	4
CODORNILLOS.....	1
COGORDEROS.....	1
COLUMBRIANOS	3
CUBILLAS DE ARBAS	1
DEHESAS.....	1

EL BURGO RANERO.....	1
EL FERRAL DE BERNESGA	1
ESPANILLO DE ARGANZA	1
ESPINA DE TREMOR	1
FERRERAS DE CEPEDA	1
FLORES DEL SIL.....	1
FUENTES DE LOS OTEROS.....	1
FUENTES NUEVAS	1
GALLEGUILLOS	1
HORNIJA	1
HOSPITAL DE ÓRBIGO	1
JIMÉNEZ DE JAMUZ.....	1
LA BAÑEZA	17
LA ERCINA	2
LA MAGDALENA	1
LA MATA DE LA BÉRBULA.....	1
LA ROBLA	2
LA VID DE GORDÓN	1
LA VIRGEN DEL CAMINO	4
LAGUNA DALGA	1
LAS MÉDULAS	2
LAS VENTAS DE ALBARES	1
LEÓN.....	367
LORENZANA	1
LOSADILLA.....	1
LLAMAS DE LA RIBERA	1
MALILLOS DE LOS OTEROS	1
MANSILLA DE LAS MULAS	3
MATARROSA DEL SIL.....	2
MONTRONDO.....	1
MOZOS DE CEA	1
MURIAS DE PAREDES.....	1
NARAYOLA	3
NAREDO DE FENAR.....	3

NAVATEJERA.....	4
OCEJO DE LA PEÑA.....	1
OLLEROS DE SABERO	4
OTERO DE NARAGUANES	1
PALACIOS DE COMPLUDO	1
PALAZUELO DE ÓRBIGO	1
PIEDRAFITA DE BABIA.....	1
POBLADURA DE YUSO.....	1
POLA DE GORDÓN	2
PONFERRADA	58
PRIORO.....	1
PUENTE CASTRO.....	1
QUILOS.....	8
QUINTANA DE FUSEROS.....	1
QUINTANA DE RANEROS	1
QUINTANA DE RUEDA	1
QUINTANA DEL MONTE	1
QUIÑONES DEL RÍO	1
RELIEGOS	1
RIEGO DE LA VEGA	1
RIOFRÍO DE ÓRBIGO	1
RIOSECO DE TAPIA.....	1
ROBLEDO DE TORÍO.....	1
RUCAYO	1
SABERO.....	2
SAHAGÚN	2
SAN ANDRÉS DEL RABANEDO	13
SAN FELIZ DE ÓRBIGO	2
SAN FELIZ DE TORÍO.....	1
SAN JUSTO DE LOS OTEROS	2
SAN LORENZO	1
SAN MARTÍN DE LA FALAMOSA.....	1
SAN MIGUEL DE LAS DUEÑAS	2
SAN ROMÁN DE BEMBIBRE	3

SANCEDO.....	1
SANTA CRISTINA DE VALMADRIGAL.....	1
SANTA MARÍA DEL PÁRAMO	1
SANTA MARÍA DEL RÍO	1
SANTA MARINA DEL REY	1
SANTA OLAJA DE ESLONZA	1
SANTA OLAJA DE LA VARGA	1
SANTA OLAJA DEL PORMA.....	1
SANTAS MARTAS.....	1
SARDONEDO	1
SENA DE LUNA	1
SILVÁN.....	1
SOBRADO DE AGUIAR	1
SOTILLOS DE SABERO.....	1
TORAL DE LOS VADOS	2
TORENO	1
TROBAJO DEL CAMINO	27
TURCIA	1
VALDEFRESNO	1
VALDERAS	2
VALENCIA DE DON JUAN.....	5
VALSEMANA.....	1
VALVERDE ENRIQUE	1
VEGA DE ANTOÑÁN.....	1
VEGA DE ESPINAREDA	1
VEGA DE INFANZONES.....	1
VEGAQUEMADA	1
VEGARIENZA	1
VEGUELLINA DEL ÓRBIGO	1
VELILLA DE VALDERADUEY.....	1
VELILLA DE LA REINA.....	1
VIDANES.....	1
VIEGO.....	1
VILORIA DE LA JURISDICCIÓN	1

VILLABLINO.....	2
VILLABLINO DE LACIANA.....	1
VILLADESOTO	1
VILLAFañE.....	1
VILLALOBAR.....	1
VILLAMANÍN	1
VILLAMEJIL.....	1
VILLAMOL.....	1
VILLAMOROS DE LAS REGUERAS	1
VILLANUEVA DE CARRIZO.....	1
VILLANUEVA DEL CARNERO	1
VILLANUEVA DEL CONDADO	1
VILLAOBISPO DE LAS REGUERAS	1
VILLAOBISPO DE OTERO.....	1
VILLAQUEJIDA	1
VILLAQUILAMBRE.....	5
VILLARRODRIGO DE LAS REGUERAS.....	1
VILLASECA DE LACIANA	2
VILLASINTA DE TORÍO	1
VILLATURIEL.....	2
VILLAVELASCO DE VALDERADUEY.....	1
VILLORIA DE ÓRBIGO.....	1
ZOTES DEL PÁRAMO	1
LEÓN.....	737

PALENCIA

ABIA DE LAS TORRES	1
AGUILAR DE CAMPOO.....	9
ANTIGÜEDAD	2
ARBEJAL	1
ASTUDILLO	2
AUTILLA DEL PINO.....	1
AYUELA DE VALDAVIA.....	2

BALTANÁS.....	4
BARRUELO DE SANTULLÁN	2
BASCONES DE OJEDA	1
BECERRIL DE CAMPOS	2
BOADILLA DEL CAMINO	1
CABRIA	1
CARRIÓN DE LOS CONDES.....	5
CERVERA DE PISUERGA.....	2
CEVICO DE LA TORRE.....	2
CISNEROS	1
COBOS DE CERRATO.....	1
COLLAZOS DE BOEDO	1
DUEÑAS	8
ESPINOSA DE VILLAGONZALO	1
FRECHILLA.....	2
GRIJOTA.....	3
GUARDO	4
GUAZA DE CAMPOS	5
HERMEDES DE CERRATO.....	1
HERRERA DE PISUERGA.....	1
HUSILLOS	1
LA VID DE OJEDA.....	1
LANTADILLA.....	1
LOMAS DE CAMPOS	1
MAGAZ.....	2
MENESES DE CAMPOS	1
OLMOS DE PISUERGA	1
PALENCIA.....	128
PAREDES DE NAVA.....	2
POZA DE LA VEGA	1
POZO DE URAMA	1
REINOSO DE CERRATO.....	1
RENEDO DE LA INERA	1
SAN CEBRIÁN DE CAMPOS	1

SANTA CECILIA DEL ALCOR.....	1
VEGA DE DOÑA OLIMPA	1
VELILLA DEL RÍO CARRIÓN	1
VENTA DE BAÑOS.....	8
VILLADA	3
VILLALCÁZAR DE SIRGA.....	2
VILLALOBÓN	1
VILLALUENGA DE LA VEGA.....	2
VILLAMARTÍN DE CAMPOS	1
VISLUMBRÁN DE CEA.....	1
VILLAMEDIANA	1
VILLAMURIEL DE CERRATO.....	4
VILLANUEVA DE ARRIBA	2
VILLARÉN.....	1
VILLARRABE.....	1
VILLARRAMIEL	3
VILLARRODRIGO	1
VILLATURDE.....	1
TOTAL PALENCIA.....	245

SALAMANCA

ALBA DE TORMES.....	13
BÉJAR	4
BUENAMADRE.....	1
CALZADA DE VALDUNCIEL.....	1
CASTILLEJO DE MARTÍN VIEJO	2
CIUDAD RODRIGO	10
DOÑINOS DE SALAMANCA	1
EL CUBO DE DON SANCHO	1
EL ENCINAR.....	1
FUENTES DE OÑORO	2
GALINDUSTE.....	1
GALLEGUILLOS	1

GUIJUELO	2
HERGUIJUELA DE CIUDAD RODRIGO	1
LA FUENTE DE SAN ESTEBAN	1
LUMBRALES.....	1
MIRANDA DEL CASTAÑAR	1
MOGARRAZ.....	1
MONTERRUBIO DE LA ARMUÑA	1
NAVA DE SOTROBAL	1
NAVAMORALES	1
PEDRAZA DE ALBA.....	1
PEDROSILLO DE LOS AIRES	1
PEDROSO DE LA ARMUÑA.....	1
PEÑARANDA DE BRACAMONTE	2
POVEDA DE LAS CINTAS	1
PUEBLA DE YELTES.....	1
RAGAMA.....	1
RETORTILLO	1
SALAMANCA.....	177
SAN ESTEBAN DE LA SIERRA	1
SAN MUÑOZ.....	1
SANTA MARTA	1
SANTA MARTA DE TORMES	8
SAUCELLE	2
TAMAMES.....	1
VALDELAGUA.....	1
VECINOS	1
VILLAMAYOR DE ARMUÑA.....	3
VILLAR DE ARGANÁN.....	1
VILLARES DE LA REINA.....	3
VILLAVIEJA DE YELTES	4
VILLORIA.....	1
ZAMARRA.....	1
TOTAL SALAMANCA	263

SEGOVIA

ALDEASONÑA	1
AÑE.....	1
ARROYO DE CUÉLLAR.....	1
BERNUY DE PORREROS.....	1
CANTALEJO.....	1
COCA	1
CUÉLLAR	3
CHAÑE.....	2
EL ESPINAR	1
EL GUIJAR	1
FRUMALES	1
FUENTESAÚCO DE FUENTIDUEÑA.....	1
FUENTIDUEÑA.....	2
HONTALBILLA	1
HONTANARES DE ERESMA	1
JEMENUÑO	1
LA GRANJA DE SAN ILDEFONSO.....	1
LA LASTRILLA	2
LASTRAS DEL POZO	1
LOS HUERTOS.....	1
MARTÍN MUÑOZ DE LAS POSADAS.....	1
MUÑOPEURO	2
NAVAFRÍA	1
NAVALMANZANO.....	1
NAVAS DE ORO	3
OTERO DE HERREROS.....	1
PALAZUELOS DE ERESMA.....	2
SACRAMENIA	1
SAN CRISTÓBAL DE SEGOVIA.....	1
SAN ILDEFONSO-LA GRANJA	2
SAN RAFAEL	1
SANCHONUÑO.....	1

SANGARCÍA	1
SANTA MARÍA DE RIAZA	1
SEBÚLCOR.....	1
SEGOVIA	71
SEPÚLVEDA	1
SOTILLO.....	1
TABLADILLO.....	1
TORRECABALLEROS	1
VEGANZONES.....	1
VIVAR DE FUENTIDUEÑA	1
SEGOVIA	122

SORIA

ÁGREDA.....	1
ALMAZÁN.....	3
BERLANGA DE DUERO.....	2
BORDEJE.....	2
CASAREJOS	3
CIDONES	1
COVALEDA.....	2
DEZA.....	1
DURUELO DE LA SIERRA.....	2
EL BURGO DE OSMA	1
HERREROS.....	6
LA MIÑOSA.....	1
LANGA DE DUERO	1
LAS CASAS	1
LUBIA	1
NOLAY	1
OSMA.....	1
QUINTANA REDONDA.....	2
SAN LEONARDO	2
SAN LEONARDO DE YAGÜE	3

SANTA MARÍA DE HUERTA.....	1
SANTERVÁS DE LA SIERRA	1
SORIA	85
SOTILLO DEL RINCÓN.....	1
VILLARRASO.....	1
VINUESA.....	3
TOTAL SORIA.....	129

VALLADOLID

VALLADOLID	1
ARRABAL DE PORTILLO	1
ARROYO-LA FLECHA	1
BOECILLO	2
CAMPASPERO	1
CARPIO.....	1
CASTRONUÑO	1
CIGALES.....	1
ESGUEVILLAS DE ESGUEVA.....	1
FOMPEDRAZA.....	1
FUENSALDAÑA.....	2
ÍSCAR	5
LA CISTÉRNIGA.....	2
LA FLECHA.....	1
LA SECA.....	10
LAGUNA DE DUERO	6
MAYORGA.....	3
MEDINA DEL CAMPO	66
NAVA DEL REY.....	1
OLMEDO	3
PEÑAFIEL.....	2
PESQUERA DE DUERO	1
QUINTANILLA DE ONÉSIMO	3
RENEDO DE ESGUEVA.....	1

ROALES DE CAMPOS	1
SAN LLORENTE	1
SAN PEDRO DE LATARCE.....	1
SAN VICENTE DEL PALACIO.....	1
SANTIAGO DEL ARROYO	2
SIETEIGLESIAS DE TRABANCOS	1
SIMANCAS	2
TORDESILLAS	4
TUDELA DE DUERO	1
VALDEARCOS DE LA VEGA	1
VALDUNQUILLO	1
VALLADOLID	276
VIANA DE CEGA.....	2
VILLALÓN DE CAMPOS.....	1
VILLANUBLA	2
VILLARDEFRADES	1
VILLAVAQUERÍN	1
WAMBA.....	1
ZARATÁN.....	1
TOTAL VALLADOLID.....	418

ZAMORA

ALMEIDA	1
BARCIAL DEL BARCO	2
BENAVENTE.....	13
BÓVEDA DE TORO	2
CALABOR DE SANABRIA.....	1
CAÑIZAL	2
CARBELLINO.....	1
CARRASCAL.....	1
CORESES.....	1
CUBO DE LA TIERRA DEL VINO	4
ENTRALA	1

FIGUERUELA DE ARRIBA	1
FUENTESAÚCO	2
GEMA DEL VINO	1
MALVA.....	1
MAYALDE.....	1
MELGAR DE TERA	1
MOLACILLOS	1
MOMBUEY.....	1
MORALEJA DEL VINO	1
MORALES DE TORO.....	2
MORALES DEL REY	1
MORALES DEL VINO	1
MORERUELA DE TÁBARA	3
MUELAS DEL PAN.....	1
POZOANTIGUO	1
PUEBLA DE SANABRIA	2
RIBADELAGO.....	1
RIONEGRO DEL PUENTE.....	2
SAN MIGUEL DE LA RIBERA	1
SAN PEDRO DE ZAMUDIA	1
SANTA CRISTINA DE LA POLVOROSA	1
SANTIBÁÑEZ DE VIDRIALES	3
SANZOLES	1
SEJAS DE ALISTE.....	1
TÁBARA	3
TORO	17
TRABAZOS DE ALISTE	1
UÑA DE QUINTANA	1
VALCABADO.....	1
VILLABRAZARO	1
VILLAFÁFILA	1
VILLAFERRUEÑA	1
VILLALCAMPO	1
VILLALPANDO.....	1

VILLAMOR DE LOS ESCUDEROS.....	1
VILLANUEVA DE LA SIERRA	1
VILLANUEVA DEL CAMPO.....	1
VILLARALBO.....	1
VILLARDECIERVOS	1
VILLARINO DE CEBAL	1
VILLASECO DEL PAN.....	2
VIME DE SANABRIA	2
ZAMORA	110
TOTAL ZAMORA.....	209

ÁLAVA

VITORIA.....	3
--------------	---

ASTURIAS

GIJÓN.....	1
LA MONSINA.....	1
MIERES.....	1
OVIEDO	2
TOTAL ASTURIAS.....	5

BARCELONA

BARCELONA	2
SAN PEDRO DE RIBAS-ROQUETAS	1
TOTAL BARCELONA	3

CÁCERES	1
---------------	---

CANTABRIA

SANTANDER.....	1
----------------	---

GUIPÚZCOA

BILLABONA.....	1
EIBAR	1
IRÚN	1
LASARTE.....	1
SAN SEBASTIÁN	1
TOTAL GUIPÚZCOA	5

HUELVA

VALVERDE DEL CAMINO	1
---------------------------	---

LA CORUÑA

TEO	1
-----------	---

MADRID

ALCOBENDAS	1
ALCORCÓN.....	1
COLLADO MEDIANO	1
COLLADO VILLALBA.....	2
COSLADA.....	2
MADRID	17
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES.....	2

TOTAL MADRID	26
MELILLA	1
VIZCAYA	
BILBAO	3
CRUCES DE BARAKALDO	1
SESTAO	1
TOTAL VIZCAYA	5
ZARAGOZA	
UTEBO	1
FRANCIA-VALENCE	1
INDETERMINADA	12

QUEJAS RECIBIDAS DE CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA

Procedencia	Nº quejas
Castilla y León	2521
Andalucía	1
Asturias	5
Aragón	1
Cantabria	1
Cataluña	3
Extremadura	1
Galicia	1
Madrid	26
Melilla	1
País Vasco	13
Extranjero	1
Indeterminada	12
Total	2587

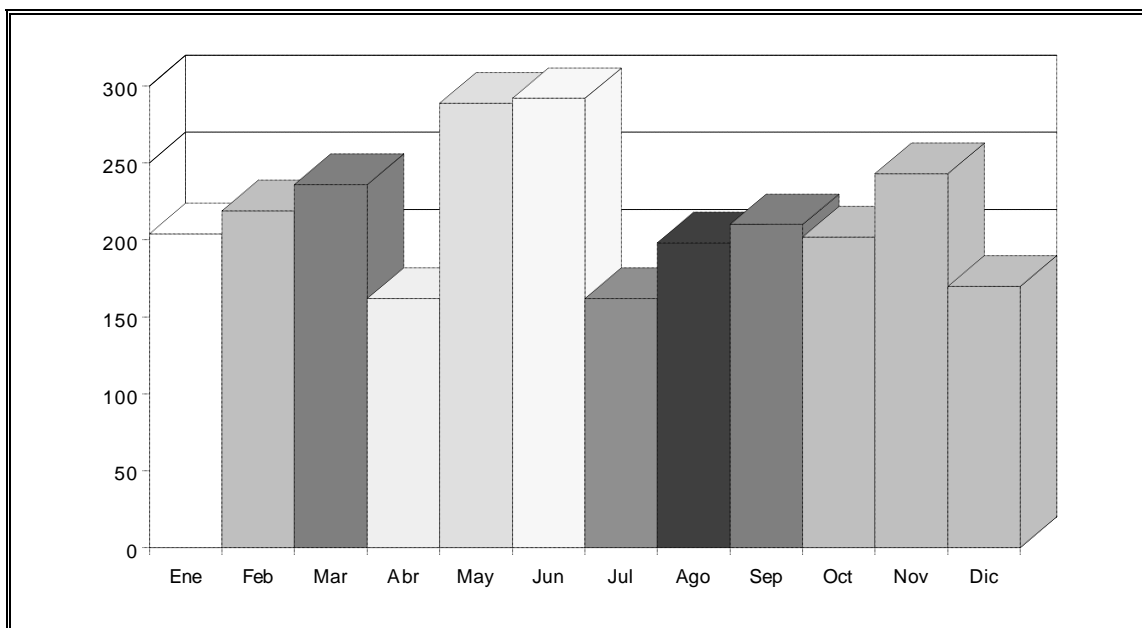
**ÁREAS AFECTADAS POR LAS QUEJAS RECIBIDAS DE CADA
COMUNIDAD AUTÓNOMA**

Procedencia	Área	Nº quejas	
Castilla y León	A	515	
	B	350	
	C	480	
	D	115	
	E	45	
	F	70	
	G	272	
	H	128	
	I	157	
	J	95	
	K	293	
	Andalucía	A	1
	Aragón	J	1
Asturias	E	1	
	F	1	
	G	1	
	I	1	
	K	1	
Cataluña	B	1	
	D	1	
	K	1	
Cantabria	B	1	
Extremadura	H	1	
Galicia	A	1	

Madrid	A	4
	B	6
	C	6
	F	2
	G	2
	H	1
	I	1
	K	5
Melilla	K	1
País Vasco	B	3
	C	3
	F	3
	I	3
	K	1
Extranjero	G	1
Indeterminada	A	1
	C	6
	K	5
Total		2587

**QUEJAS RECIBIDAS EN LA INSTITUCIÓN
EN CADA MES DE 1996**

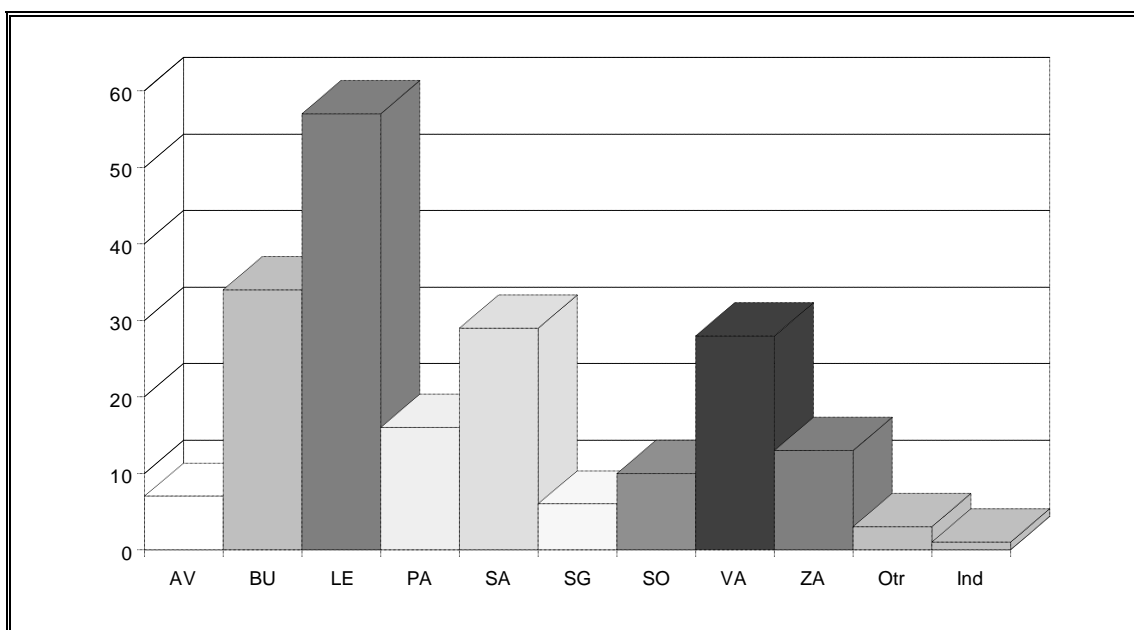
Mes	Nº quejas	Porcentaje
Enero	204	8%
Febrero	219	9%
Marzo	236	9%
Abril	162	6%
Mayo	289	11%
Junio	292	11%
Julio	162	6%
Agosto	198	8%
Septiembre	210	8%
Octubre	202	8%
Noviembre	243	9%
Diciembre	170	7%
Total	2587	100%



QUEJAS RECIBIDAS DE CADA PROVINCIA POR MES

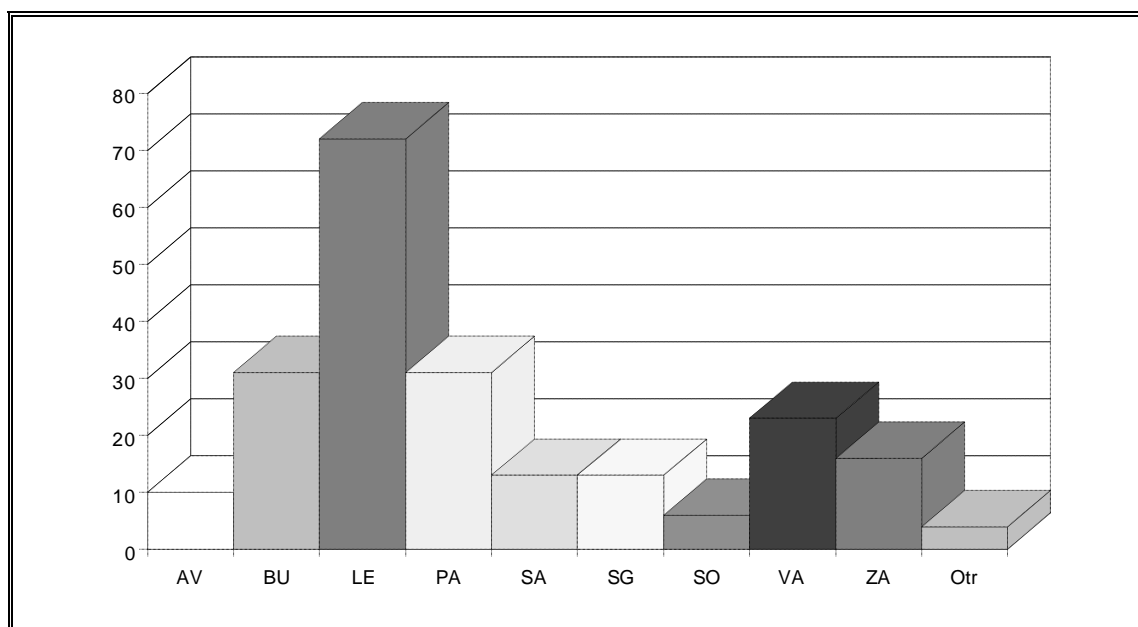
ENERO

Procedencia	Nº de quejas	Porcentaje
Ávila	7	4%
Burgos	34	17%
León	57	28%
Palencia	16	8%
Salamanca	29	14%
Segovia	6	3%
Soria	10	5%
Valladolid	28	14%
Zamora	13	6%
Resto provincias	3	1%
Indeterminada	1	0%
Total	204	100%



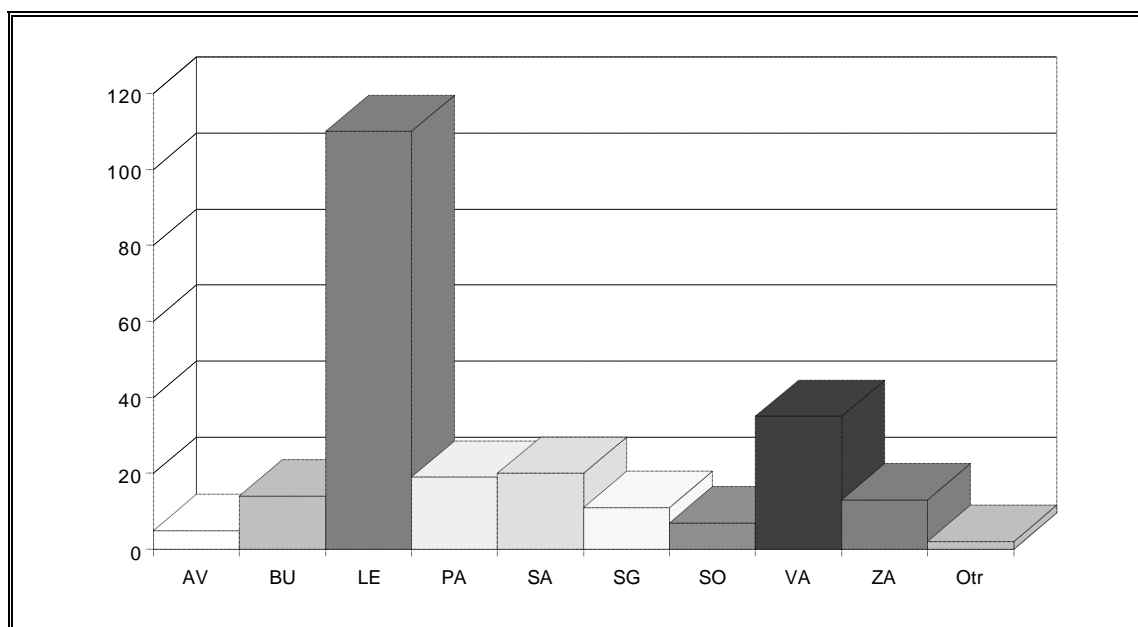
FEBRERO

Procedencia	Nº de quejas	Porcentaje
Ávila	10	5%
Burgos	31	14%
León	72	33%
Palencia	31	14%
Salamanca	13	6%
Segovia	13	6%
Soria	6	3%
Valladolid	23	10%
Zamora	16	7%
Resto provincias	4	2%
Total	219	100%



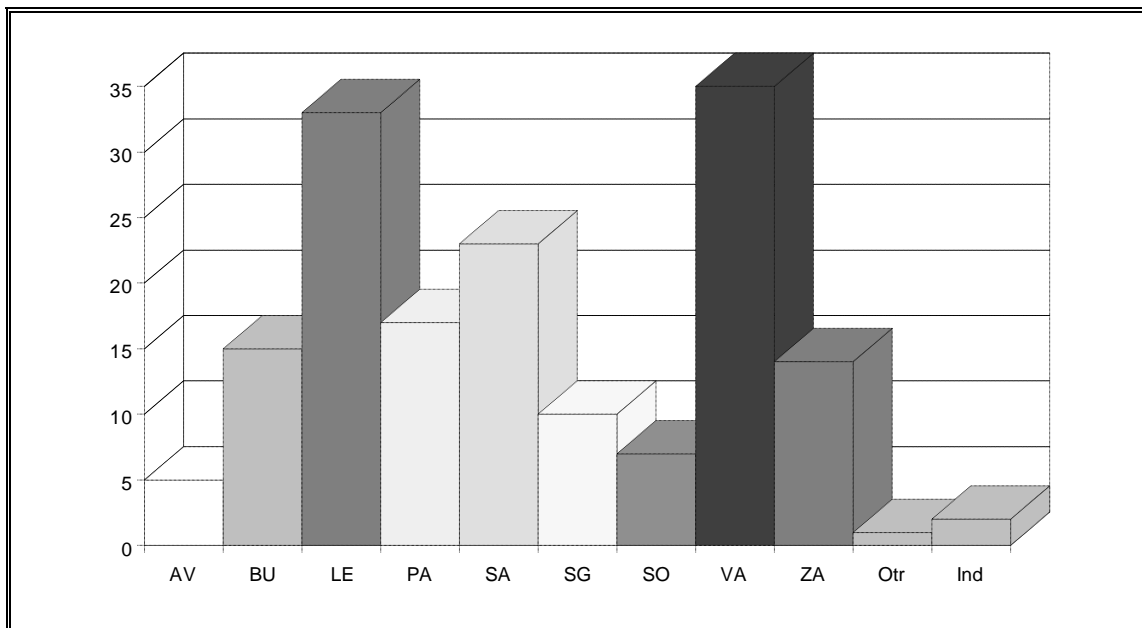
MARZO

Procedencia	Nº de quejas	Porcentaje
Ávila	5	2%
Burgos	14	6%
León	110	47%
Palencia	19	8%
Salamanca	20	8%
Segovia	11	5%
Soria	7	3%
Valladolid	35	15%
Zamora	13	5%
Otras provincias	2	1%
Total	236	100%



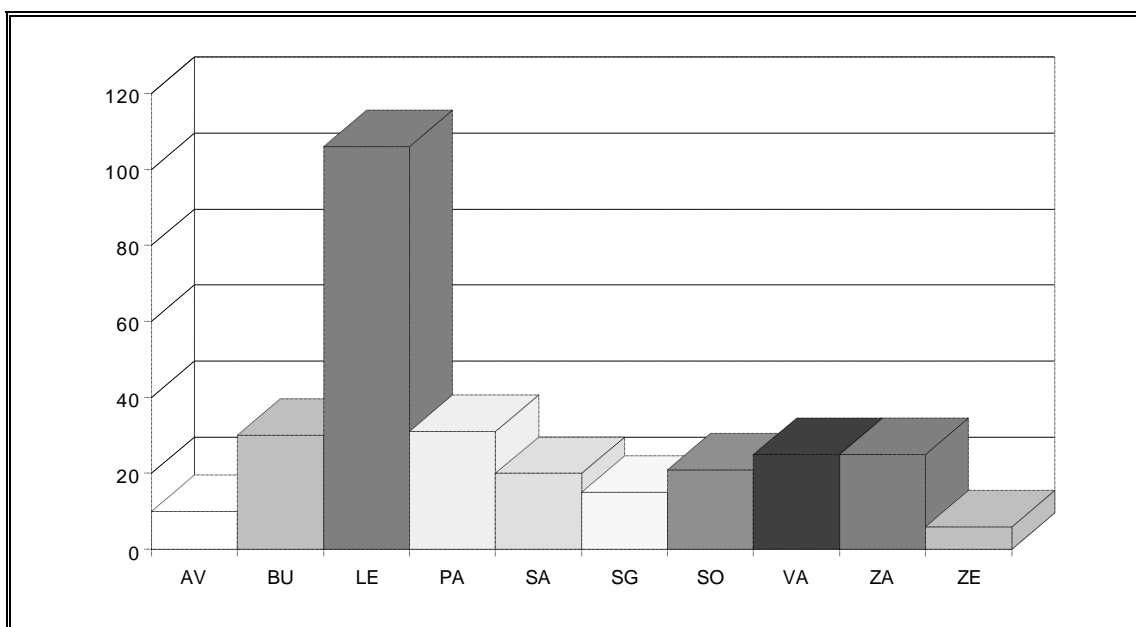
ABRIL

Procedencia	Nº de quejas	Porcentaje
Ávila	5	3%
Burgos	15	9%
León	33	20%
Palencia	17	11%
Salamanca	23	14%
Segovia	10	6%
Soria	7	4%
Valladolid	35	22%
Zamora	14	9%
Otras provincias	1	1%
Indeterminada	2	1%
Total	162	100%



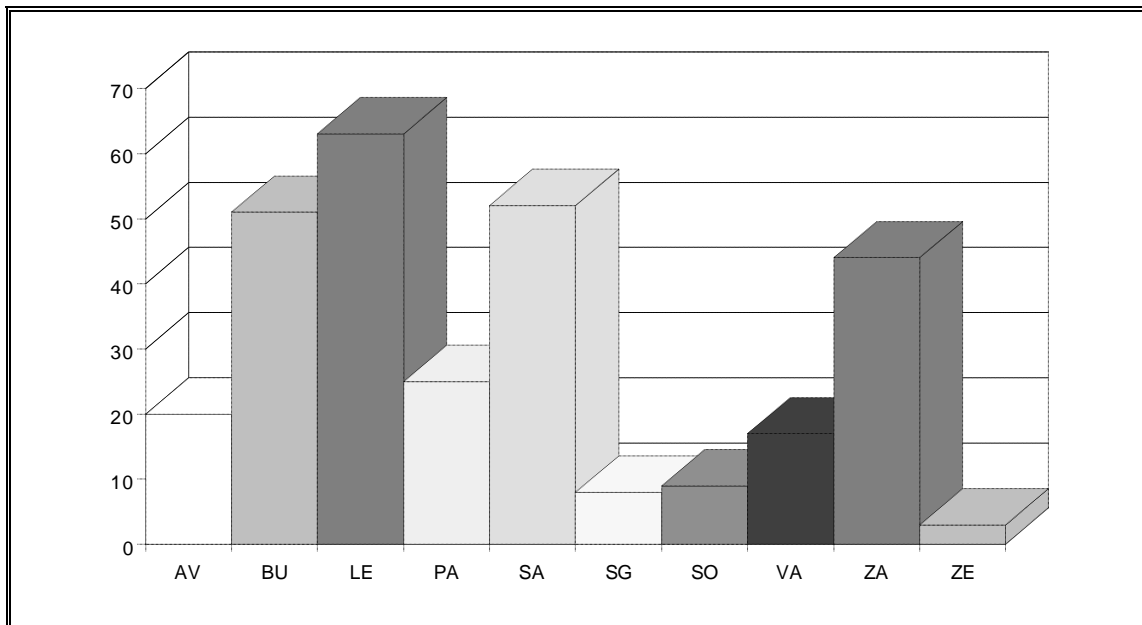
MAYO

Procedencia	Nº de quejas	Porcentaje
Ávila	10	3%
Burgos	30	10%
León	106	37%
Palencia	31	11%
Salamanca	20	7%
Segovia	15	5%
Soria	21	7%
Valladolid	25	9%
Zamora	25	9%
Resto provincias	6	2%
Total	289	100%



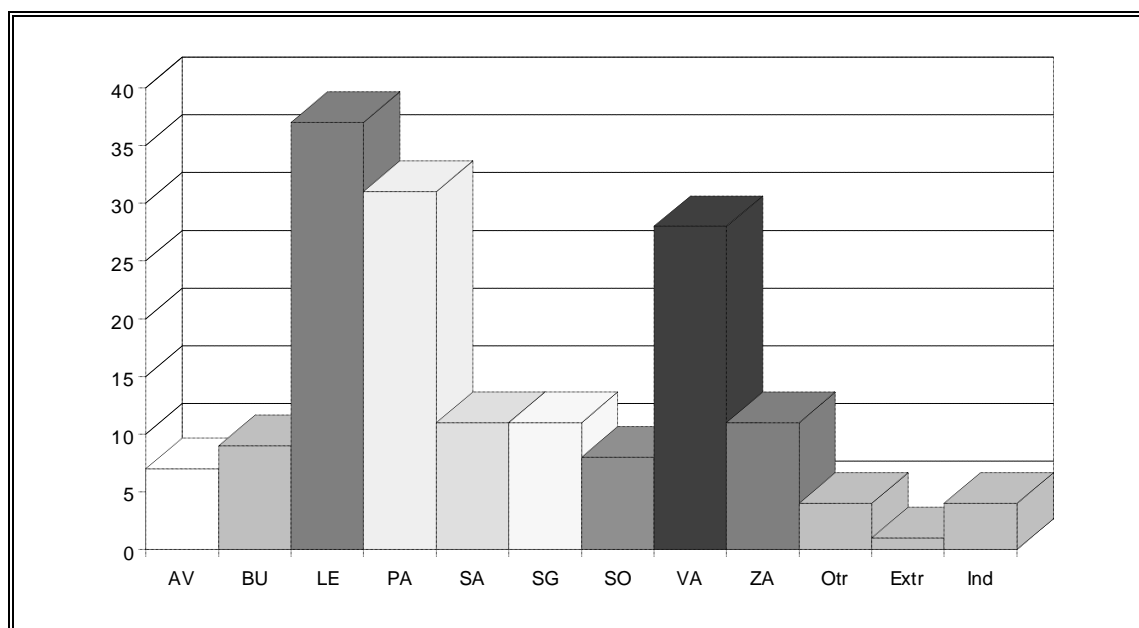
JUNIO

Procedencia	Nº de quejas	Porcentaje
Ávila	20	7%
Burgos	51	17%
León	63	22%
Palencia	25	8%
Salamanca	52	18%
Segovia	8	3%
Soria	9	3%
Valladolid	17	6%
Zamora	44	15%
Indeterminada	3	1%
Total	292	100%



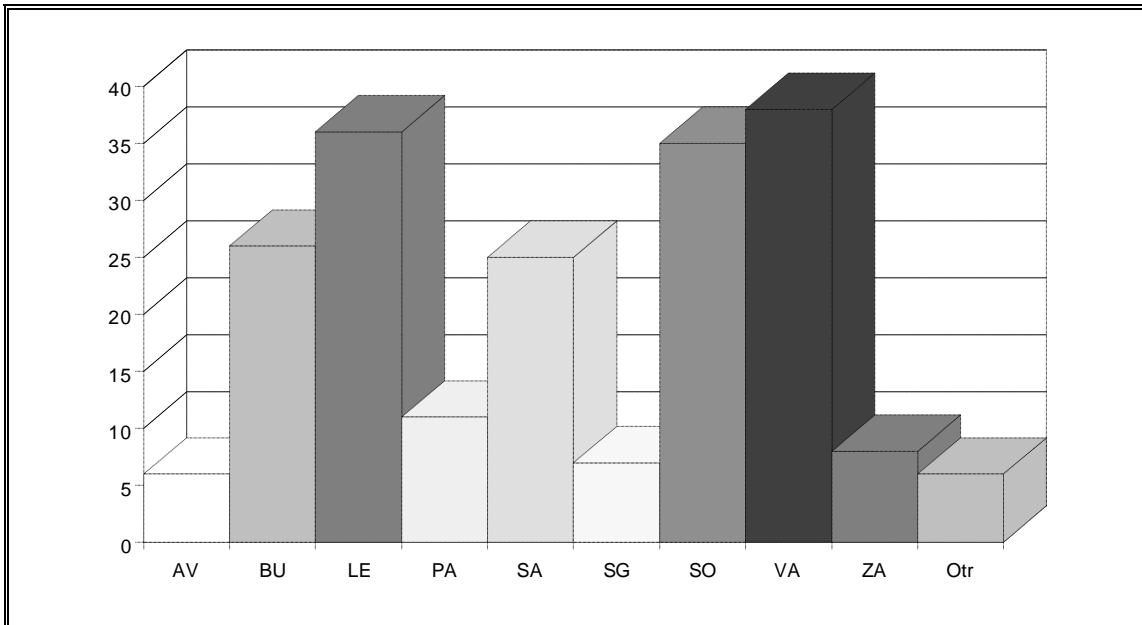
JULIO

Procedencia	Nº de quejas	Porcentaje
Ávila	7	4%
Burgos	9	6%
León	37	23%
Palencia	31	19%
Salamanca	11	7%
Segovia	11	7%
Soria	8	5%
Valladolid	28	17%
Zamora	11	7%
Resto provincias	4	2%
Extranjero	1	1%
Indeterminada	4	2%
Total	162	100%



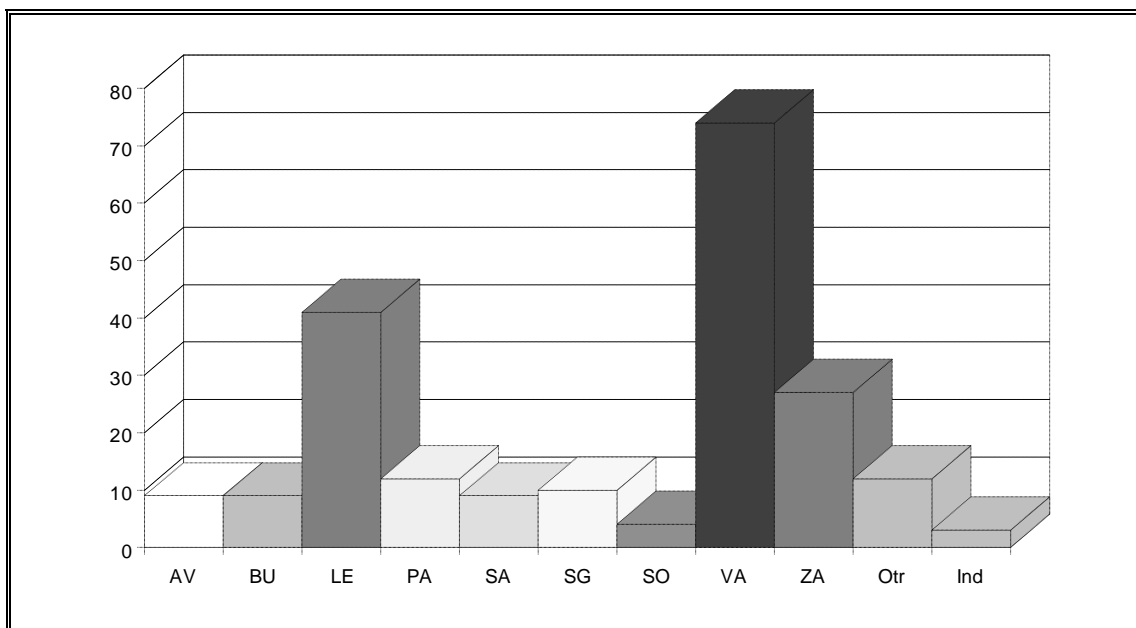
AGOSTO

Procedencia	Nº de quejas	Porcentaje
Ávila	6	3%
Burgos	26	13%
León	36	18%
Palencia	11	6%
Salamanca	25	13%
Segovia	7	3%
Soria	35	18%
Valladolid	38	19%
Zamora	8	4%
Otras provincias	6	3%
Total	198	100%



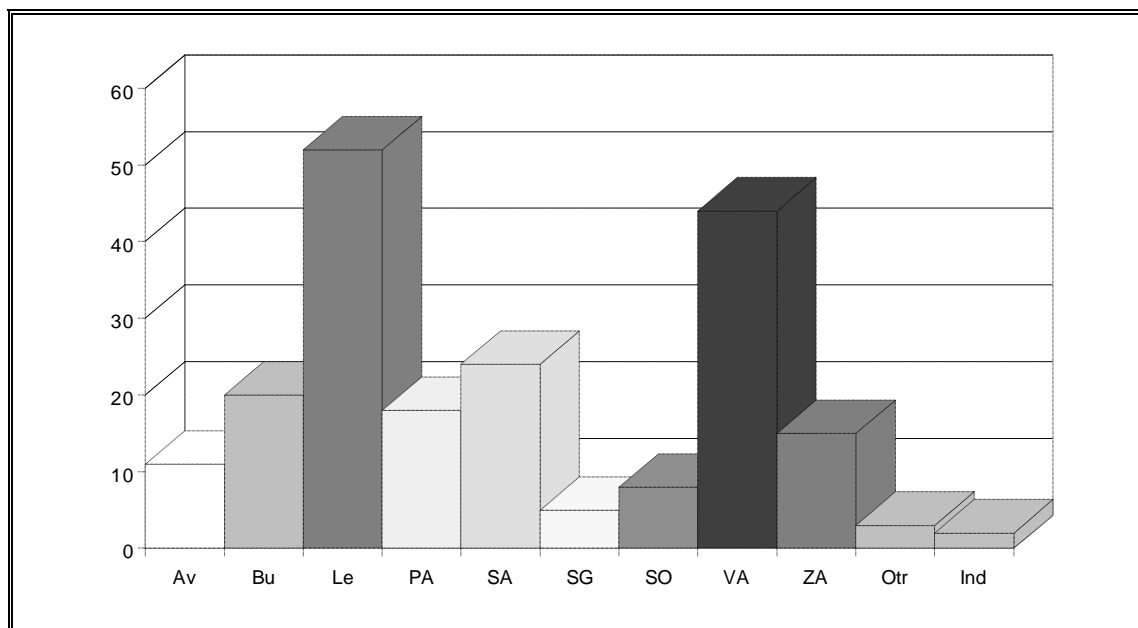
SEPTIEMBRE

Procedencia	Nº de quejas	Porcentaje
Ávila	9	4%
Burgos	9	4%
León	41	20%
Palencia	12	6%
Salamanca	9	4%
Segovia	10	5%
Soria	4	2%
Valladolid	74	35%
Zamora	27	13%
Resto provincias	12	6%
Indeterminada	3	1%
Total	210	100%



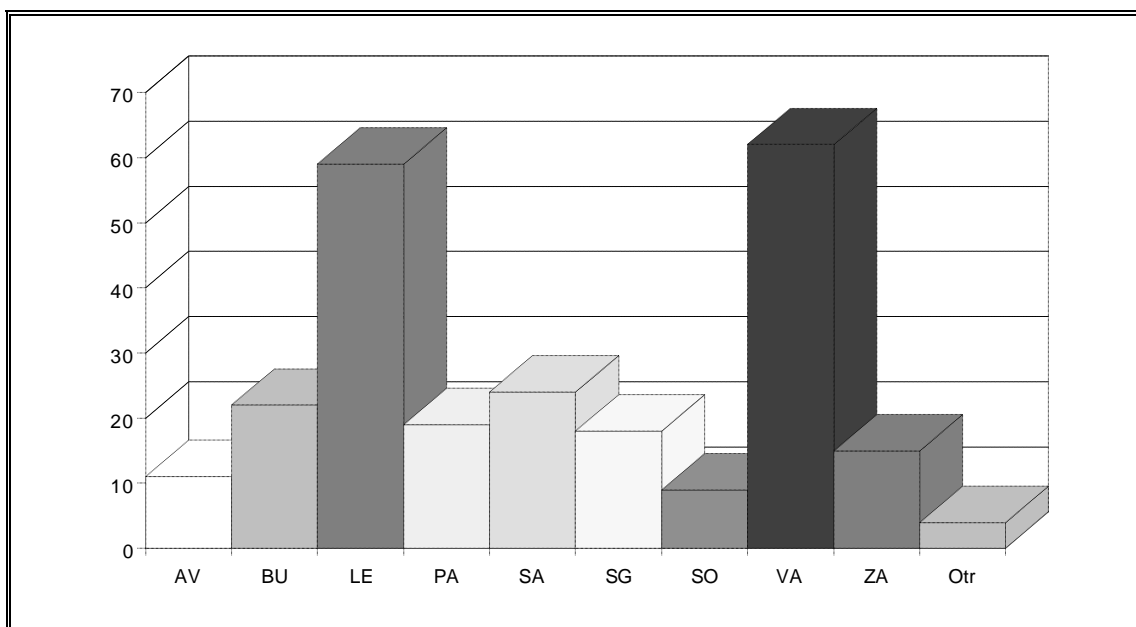
OCTUBRE

Procedencia	Nº de quejas	Porcentaje
Ávila	11	6%
Burgos	20	10%
León	52	26%
Palencia	18	9%
Salamanca	24	12%
Segovia	5	2%
Soria	8	4%
Valladolid	44	22%
Zamora	15	7%
Resto provincias	3	1%
Indeterminada	2	1%
Total	202	100%



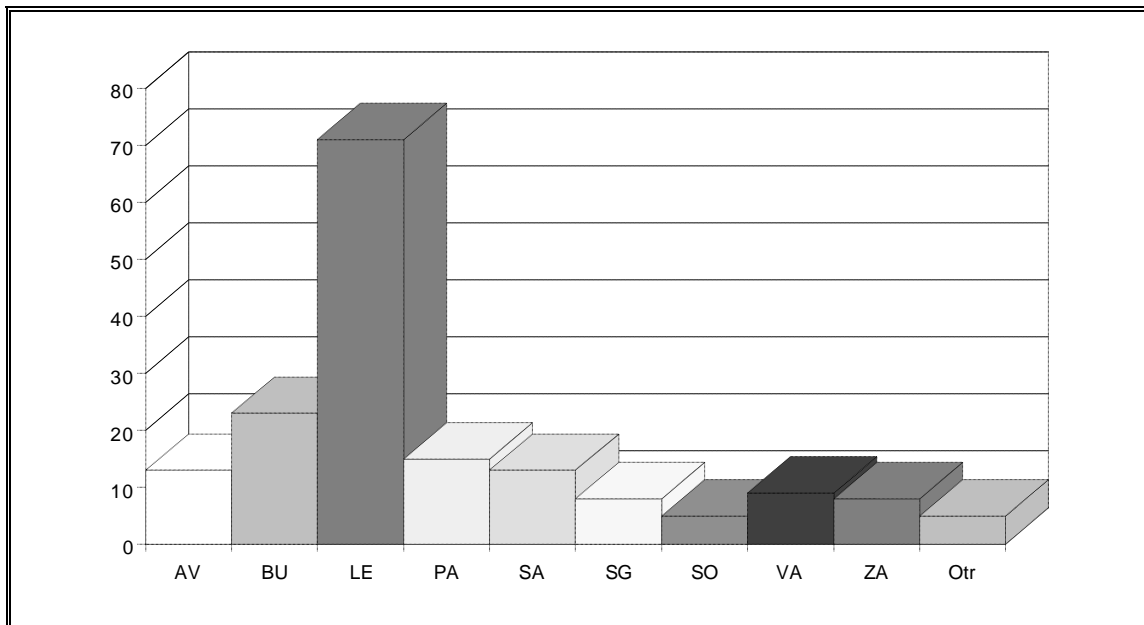
NOVIEMBRE

Procedencia	Nº de quejas	Porcentaje
Ávila	11	5%
Burgos	22	9%
León	59	24%
Palencia	19	8%
Salamanca	24	10%
Segovia	18	7%
Soria	9	4%
Valladolid	62	25%
Zamora	15	6%
Resto provincias	4	2%
Total	243	100%



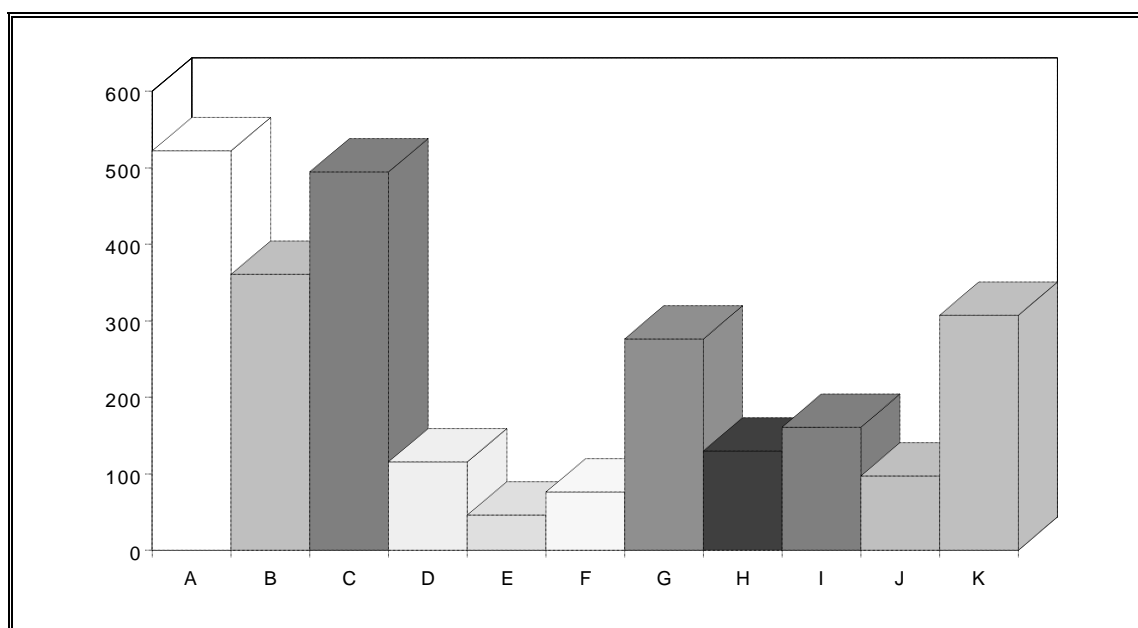
DICIEMBRE

Procedencia	Nº de quejas	Porcentaje
Ávila	13	8%
Burgos	23	14%
León	71	42%
Palencia	15	9%
Salamanca	13	8%
Segovia	8	4%
Soria	5	3%
Valladolid	9	5%
Zamora	8	4%
Resto provincias	5	3%
Total	170	100%



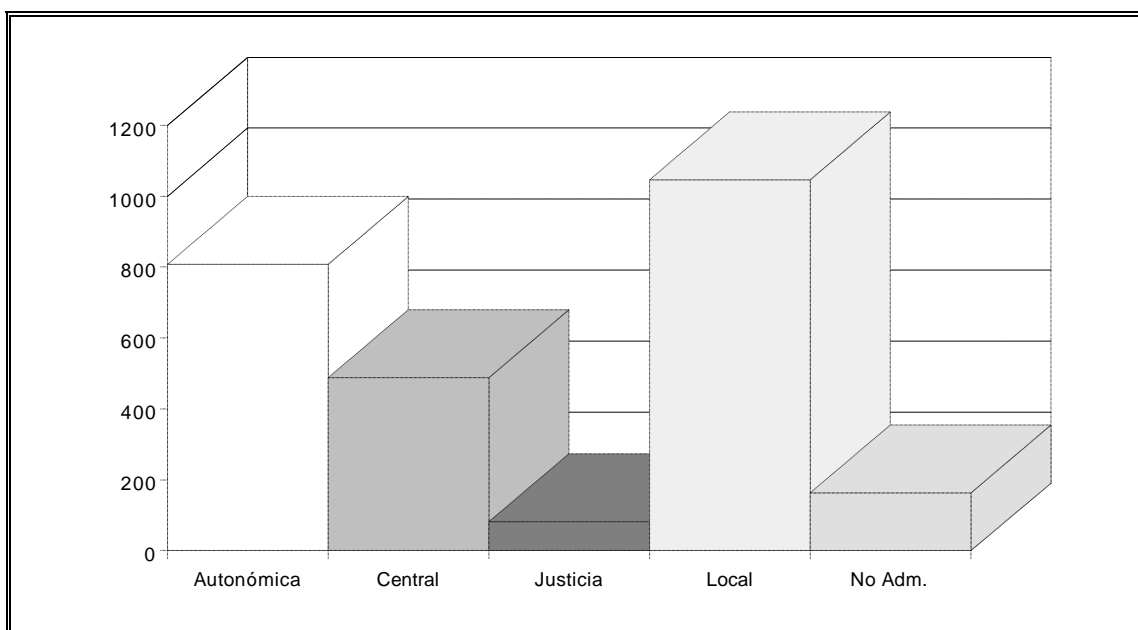
QUEJAS INCLUIDAS EN CADA ÁREA DE ESTUDIO

Área	Nº quejas	Porcentaje
A Función Pública y Presidencia	522	20%
B Urb. y Ord. Territorio, Obras Púb. y Viv	361	14%
C Act. Clasificadas y Medio Ambiente	495	19%
D Educación, Cultura y Deportes	116	4%
E Industria, Comercio, Turismo y Consumo	46	2%
F Agricultura, Ganadería, Montes y Pesca	76	3%
G Trabajo, Seguridad Social y Serv. Sociales	276	11%
H Sanidad	130	5%
I Justicia	162	6%
J Economía y Hacienda	96	4%
K Actuaciones diversas	307	12%
TOTAL	2587	100%



CLASIFICACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA EN CUANTO A LA ADMINISTRACIÓN AFECTADA

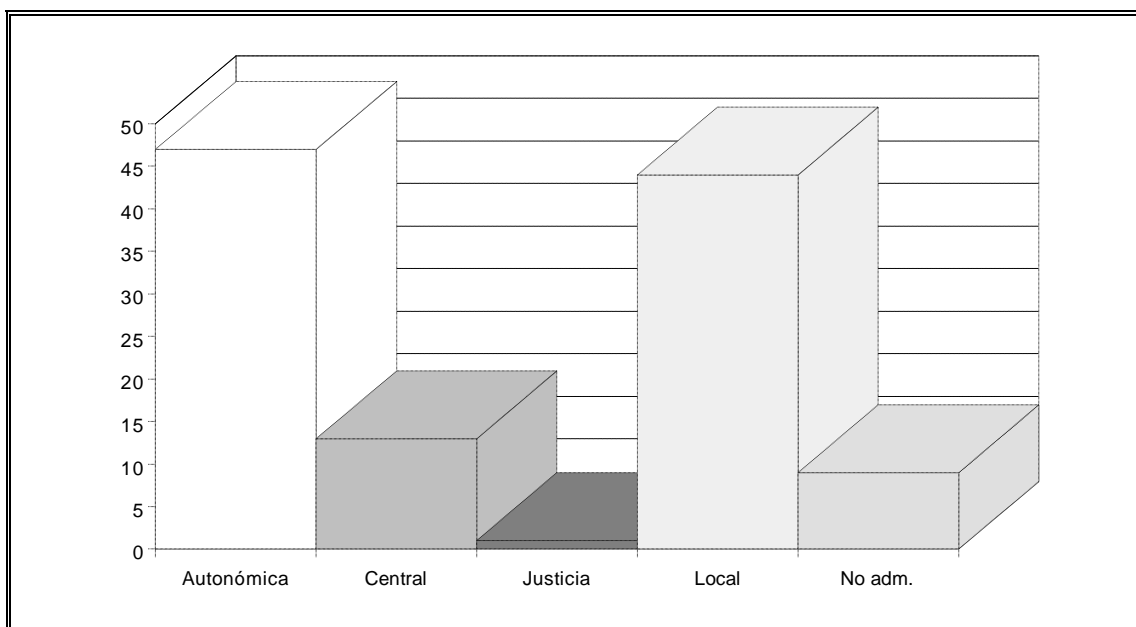
Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	807	31%
Central	488	19%
Judicial	82	3%
Local	1046	41%
No Adm. (privado)	164	6%
Total	2587	100%



ADMINISTRACIÓN AFECTADA POR LAS QUEJAS PRESENTADAS EN CADA PROVINCIA

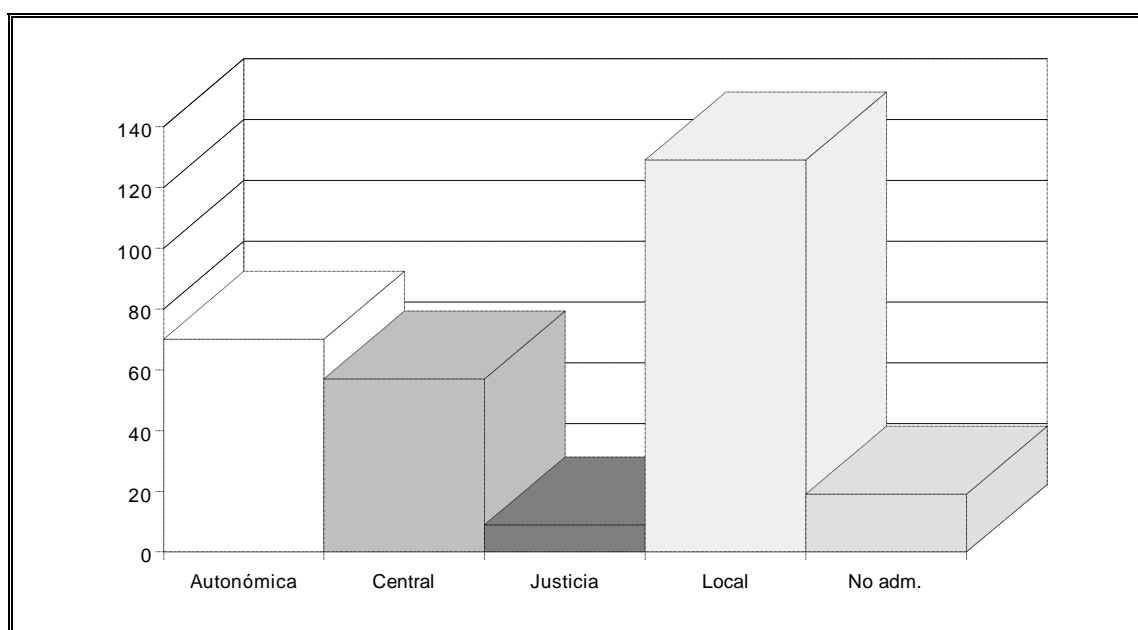
ÁVILA

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	47	41%
Central	13	11%
Judicial	1	1%
Local	44	39%
No Adm. (privado)	9	8%
Total	114	100%



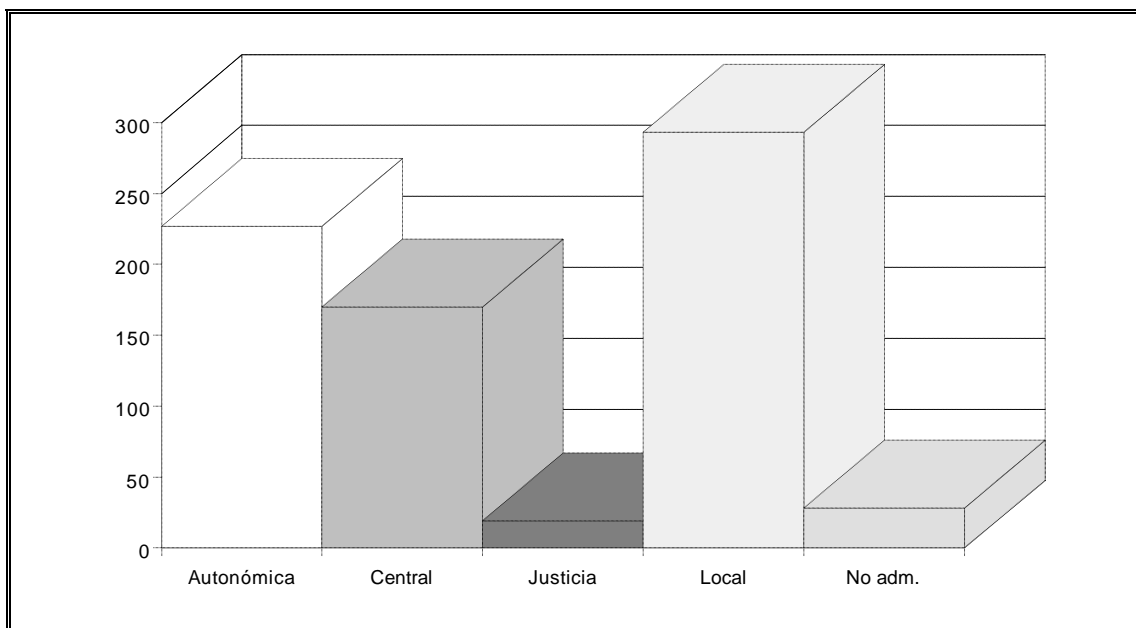
BURGOS

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	70	25%
Central	57	20%
Judicial	9	3%
Local	129	45%
No Adm. (privado)	19	7%
Total	284	100%



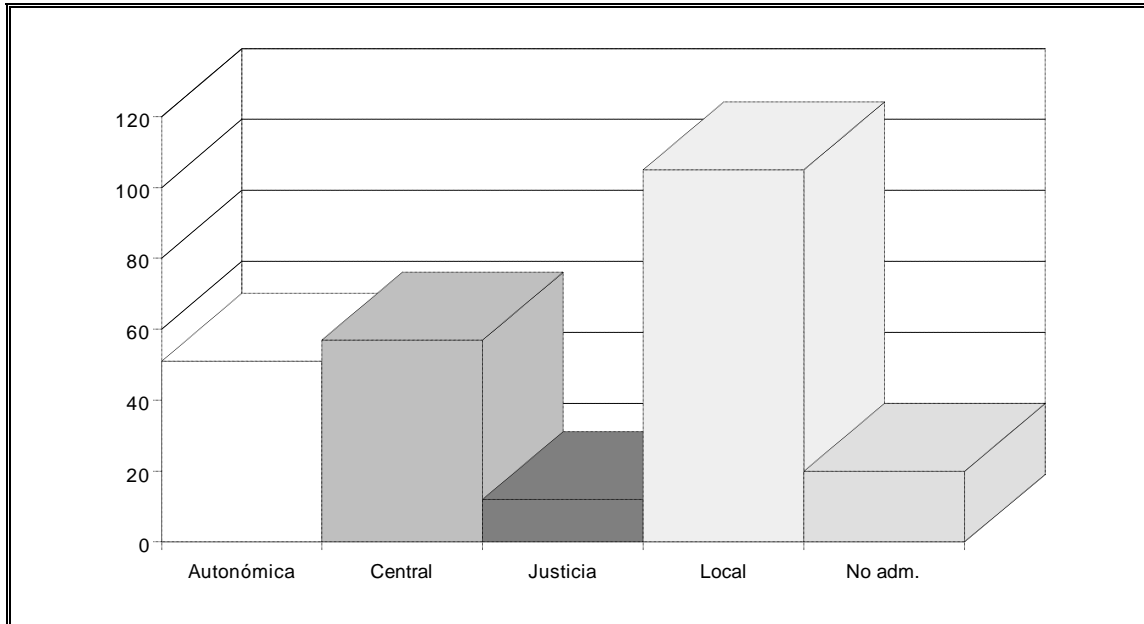
LEÓN

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	227	31%
Central	170	23%
Judicial	19	2%
Local	293	40%
No Adm. (privado)	28	4%
Total	737	100%



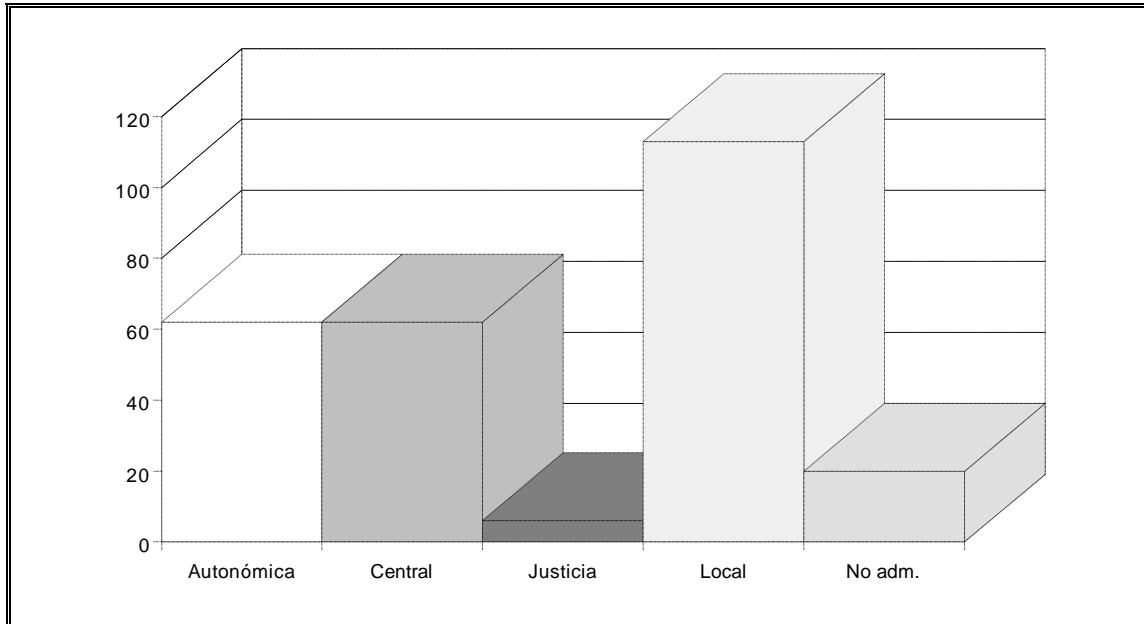
PALENCIA

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	51	21%
Central	57	23%
Judicial	12	5%
Local	105	43%
No Adm. (privado)	20	8%
Total	245	100%



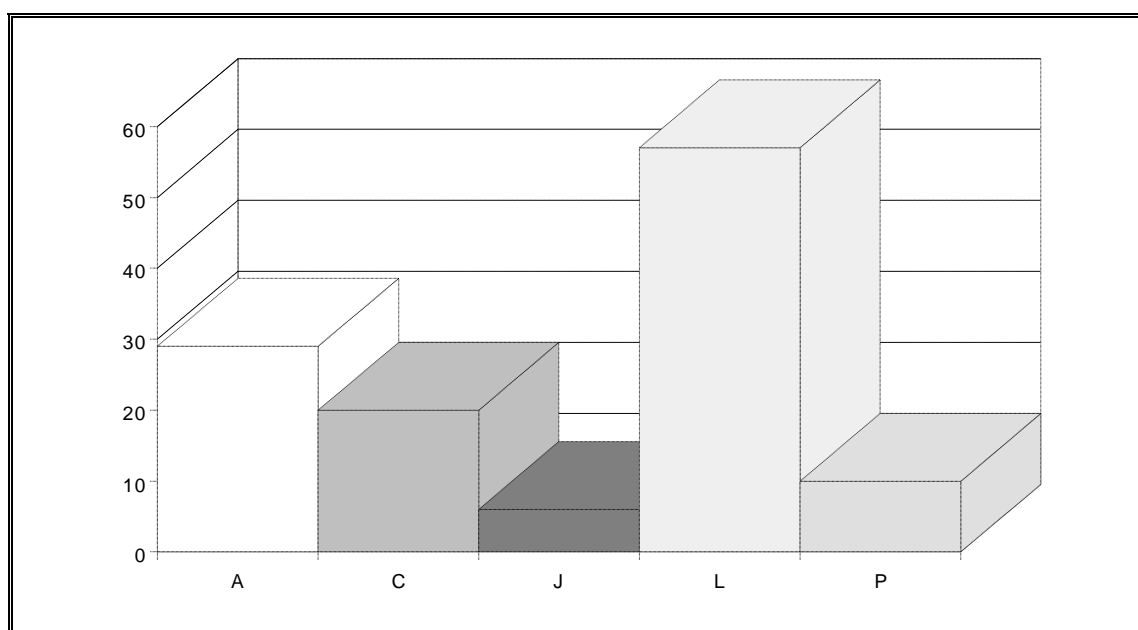
SALAMANCA

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	62	24%
Central	62	24%
Judicial	6	2%
Local	113	43%
No Adm. (privado)	20	7%
Total	263	100%



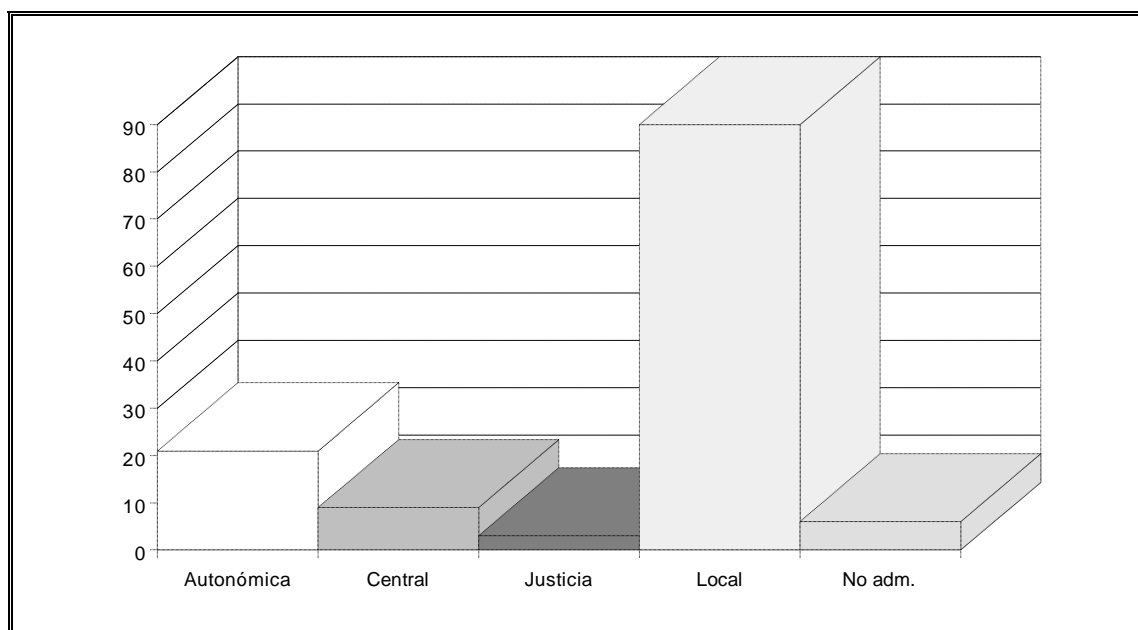
SEGOVIA

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	29	24%
Central	20	16%
Judicial	6	5%
Local	57	47%
No Adm. (privado)	10	8%
Total	122	100%



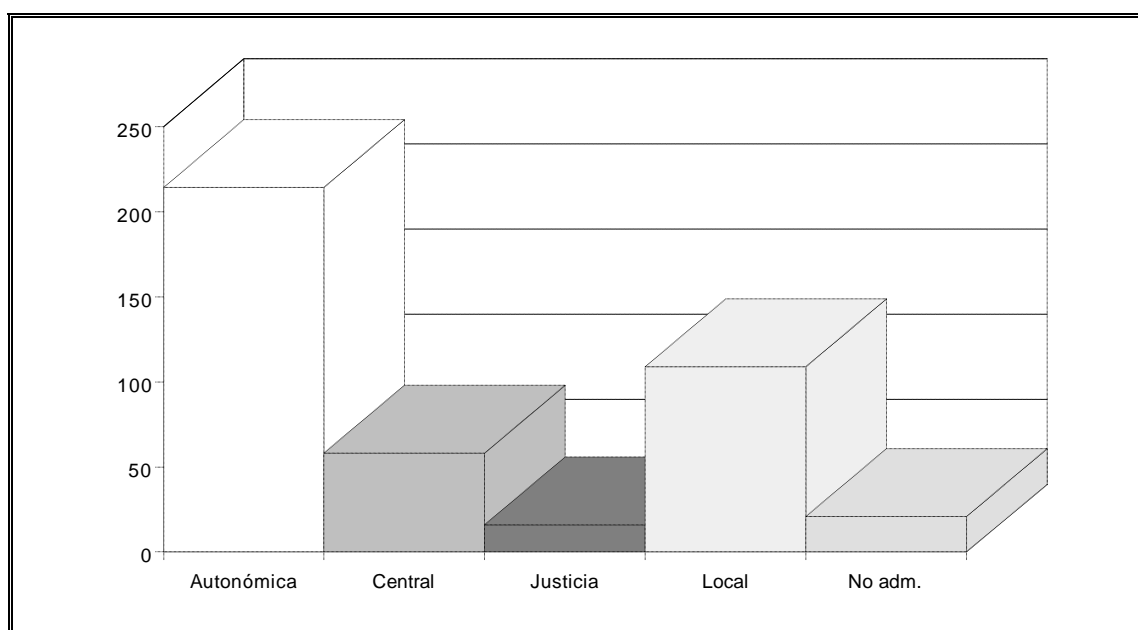
SORIA

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	21	16%
Central	9	7%
Judicial	3	2%
Local	90	70%
No Adm. (privado)	6	5%
Total	129	100%



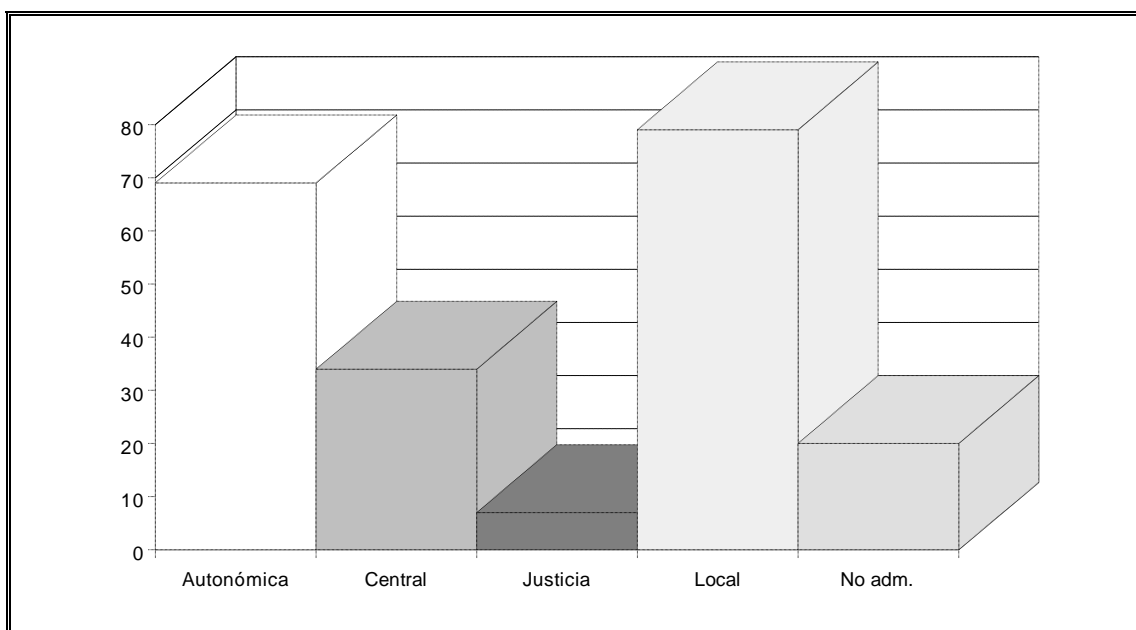
VALLADOLID

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	214	51%
Central	58	14%
Judicial	16	4%
Local	109	26%
No Adm. (privado)	21	5%
Total	418	100%



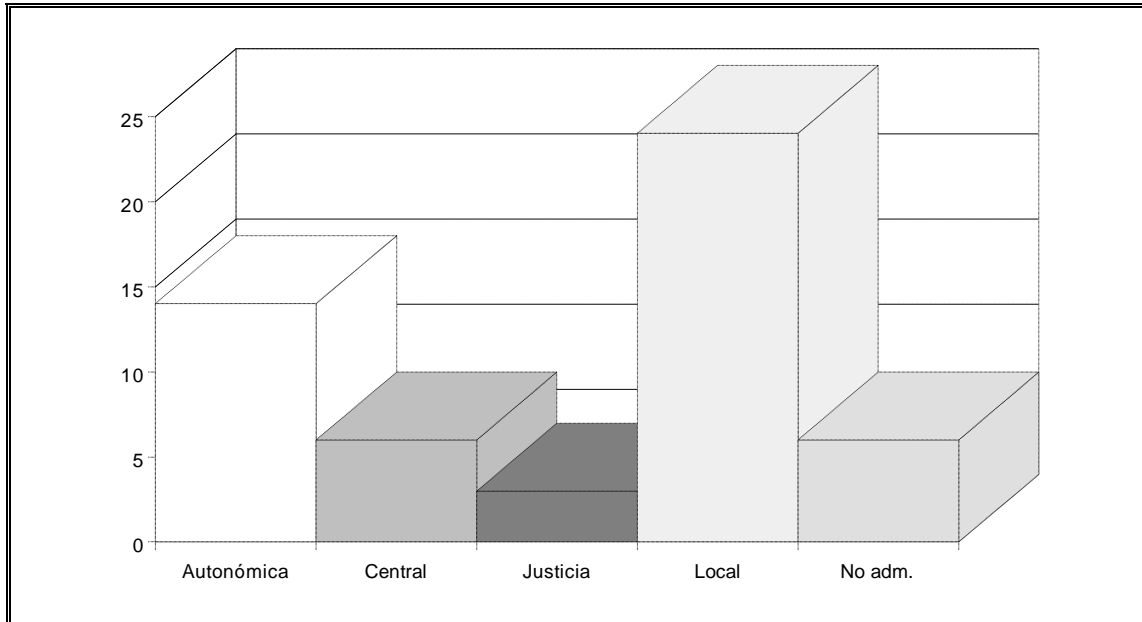
ZAMORA

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	69	33%
Central	34	16%
Judicial	7	3%
Local	79	38%
No Adm. (privado)	20	10%
Total	209	100%



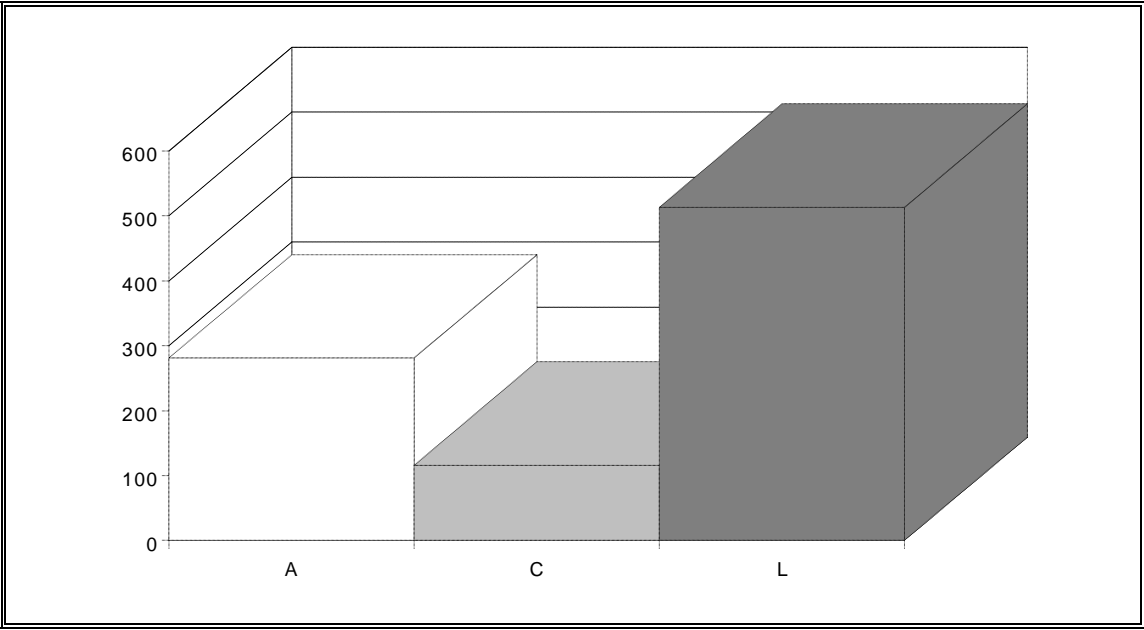
RESTO PROVINCIAS ESPAÑOLAS

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	14	27%
Central	6	11%
Judicial	3	6%
Local	24	45%
No Adm. (privado)	6	11%
Total	53	100%



QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA

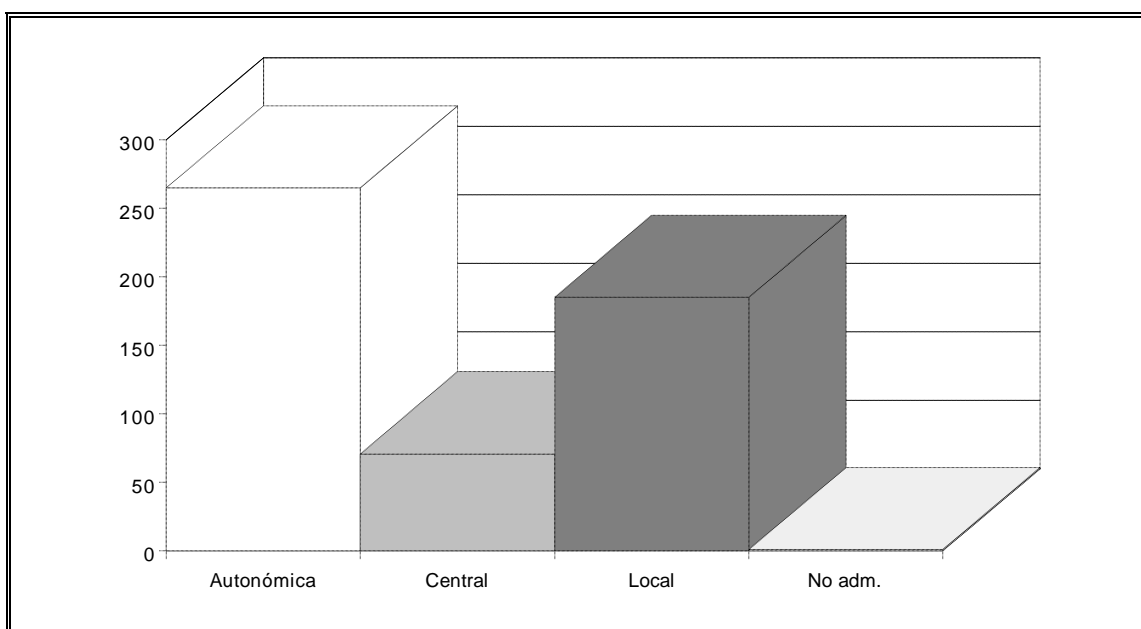
Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	467	36%
Central	61	5%
Local	770	59%
Total	1298	100%



QUEJAS QUE AFECTAN A CADA ADMINISTRACIÓN DENTRO DE CADA ÁREA

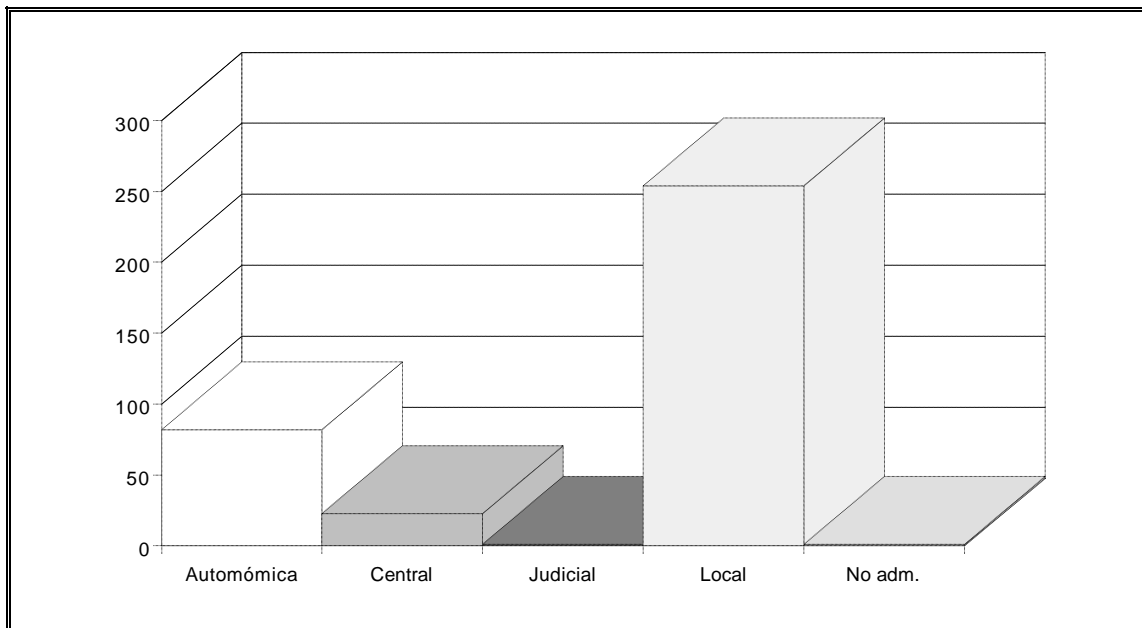
ÁREA A

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	265	51%
Central	71	14%
Local	185	35%
No Adm.(privado)	1	0%
Total	522	100%



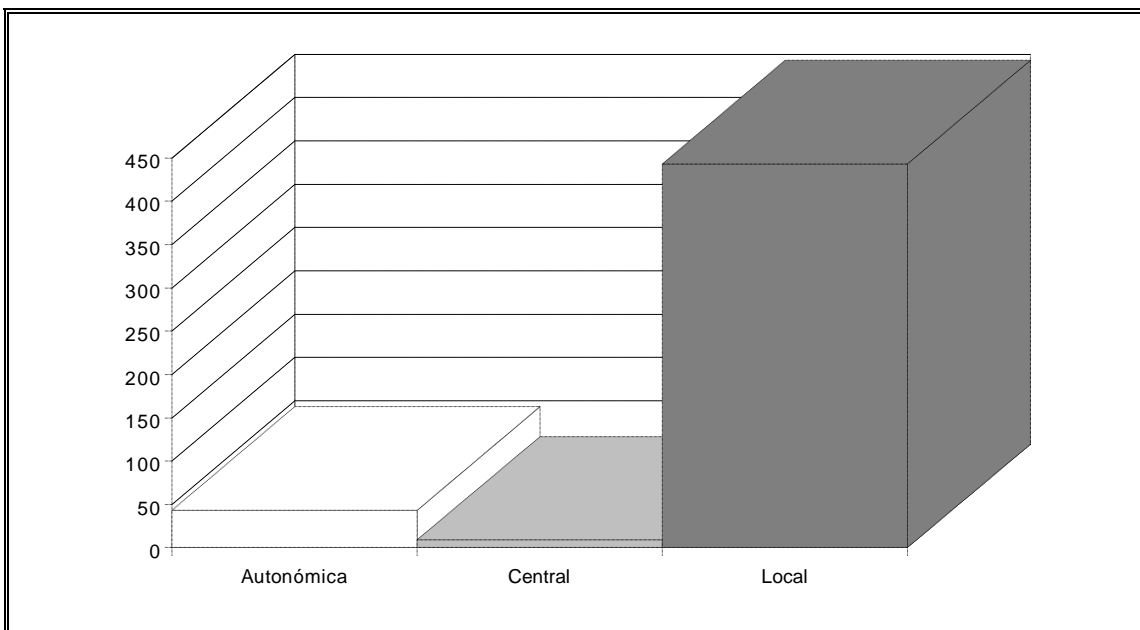
ÁREA B

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	82	23%
Central	23	7%
Judicial	1	0%
Local	254	70%
No Adm. (privado)	1	0%
Total	361	100%



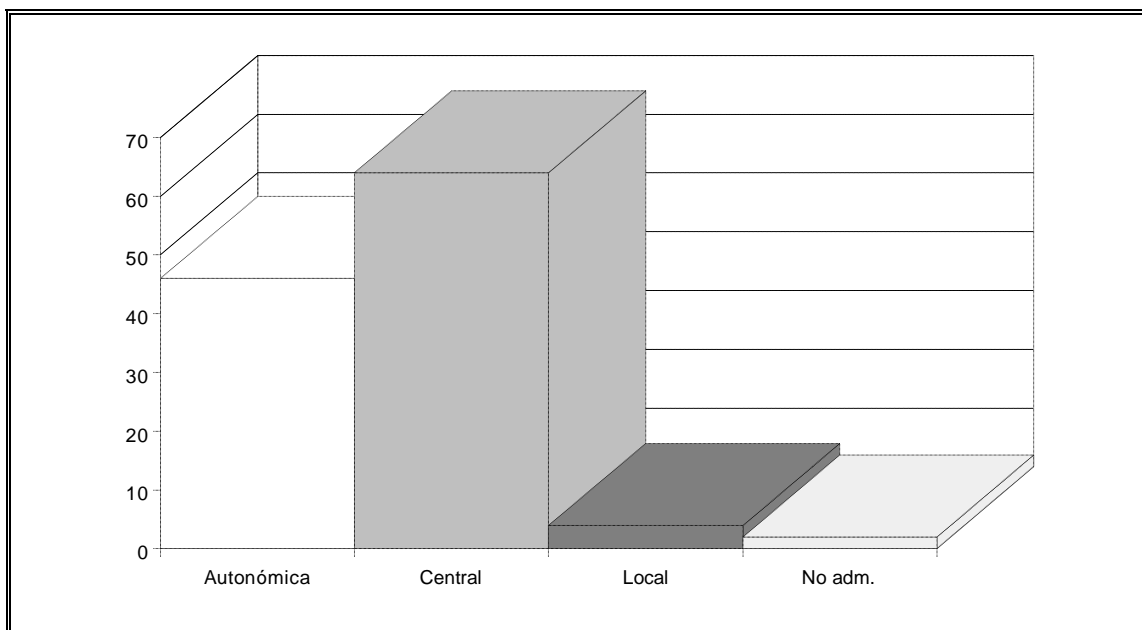
ÁREA C

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	43	9%
Central	9	2%
Local	443	89%
Total	495	100%



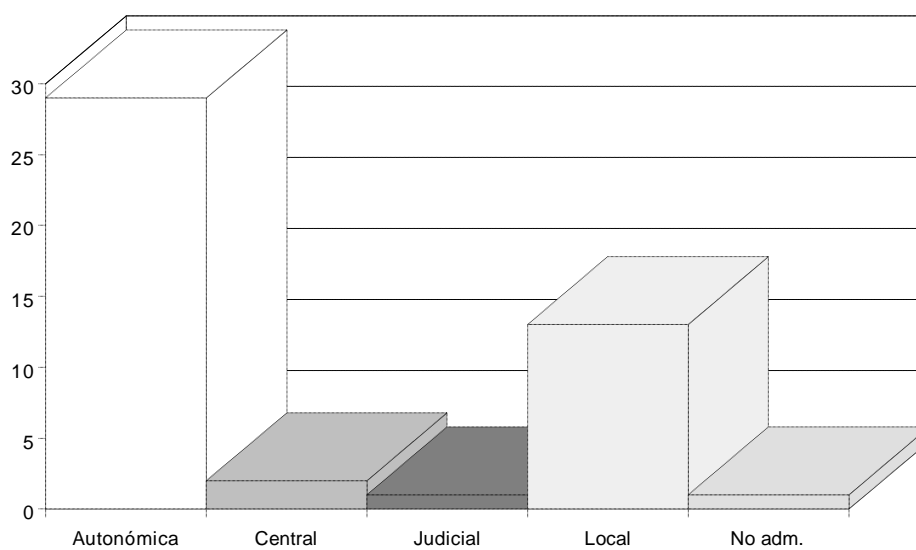
ÁREA D

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	46	40%
Central	64	55%
Local	4	3%
No Adm.(privado)	2	2%
Local	116	100%



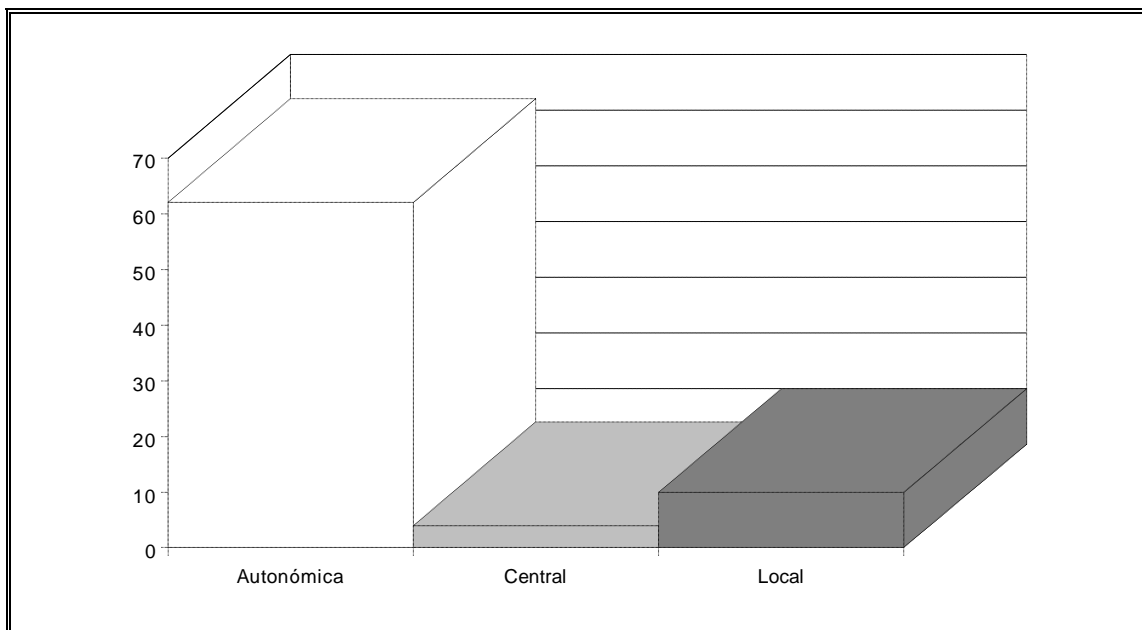
ÁREA E

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	29	63%
Central	2	5%
Local	1	2%
Judicial	13	28%
No Adm.(privado)	1	2%
Local	46	100%



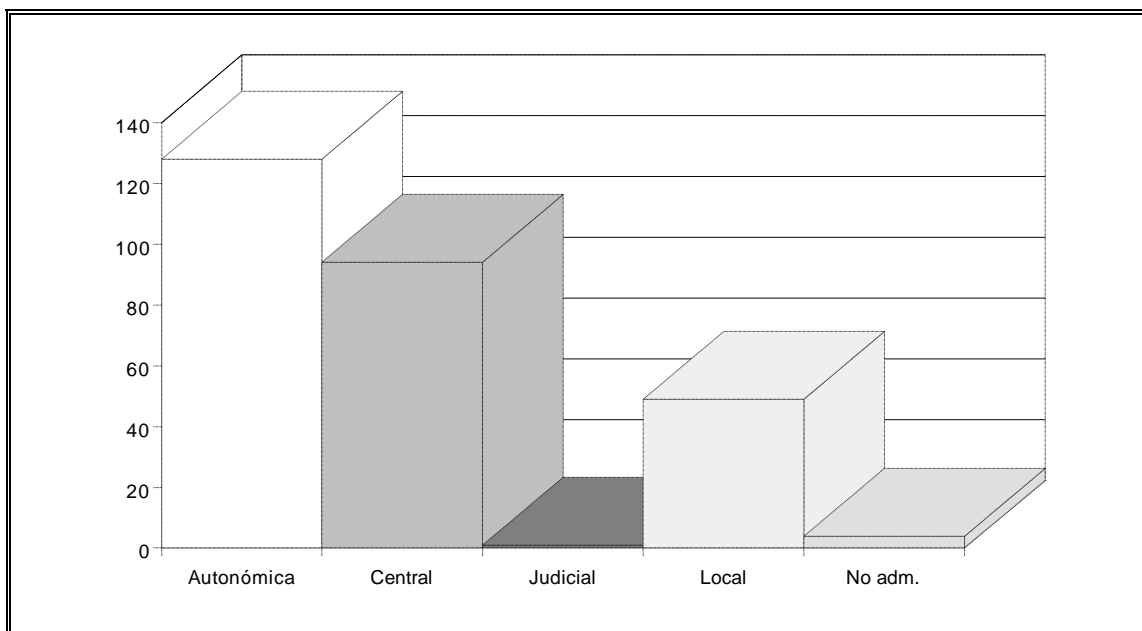
ÁREA F

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	62	82%
Central	4	5%
Local	10	13%
Total	76	100%



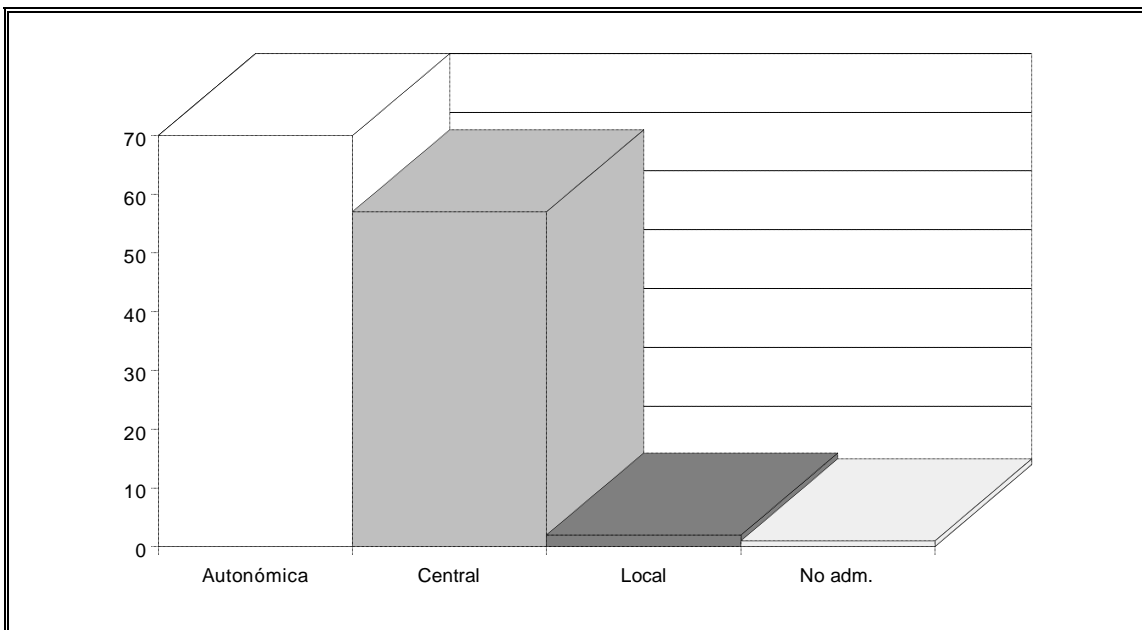
ÁREA G

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	128	47%
Central	94	34%
Judicial	1	0%
Local	49	18%
No Adm.(privado)	4	1%
Total	276	100%



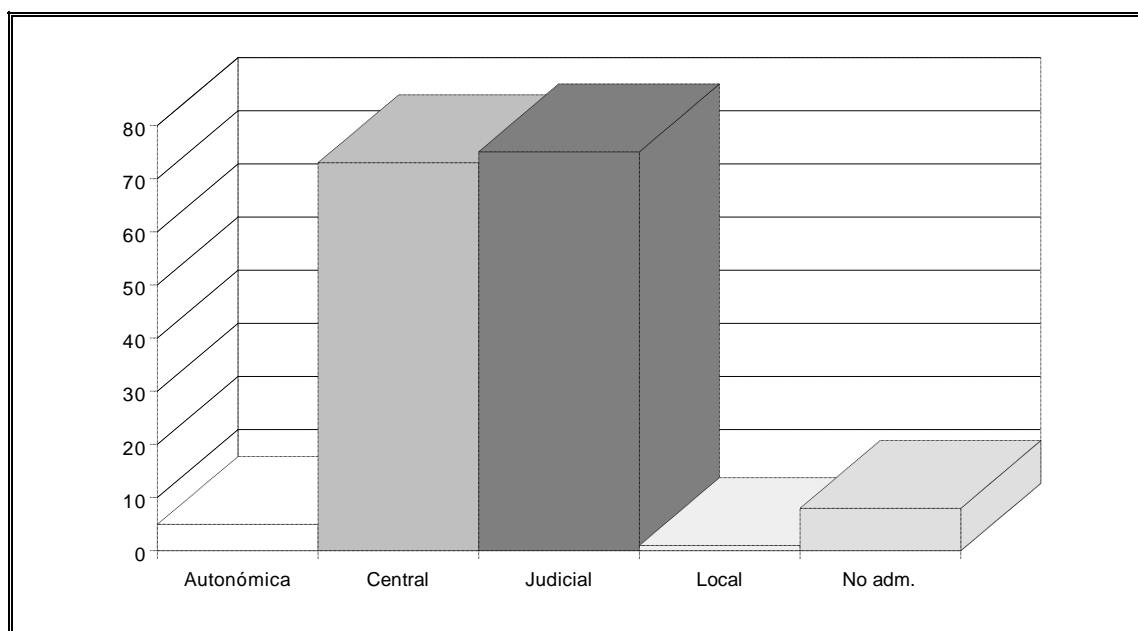
ÁREA H

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	70	54%
Central	57	43%
Local	2	2%
No Adm.(privado)	1	1%
Total	130	100%



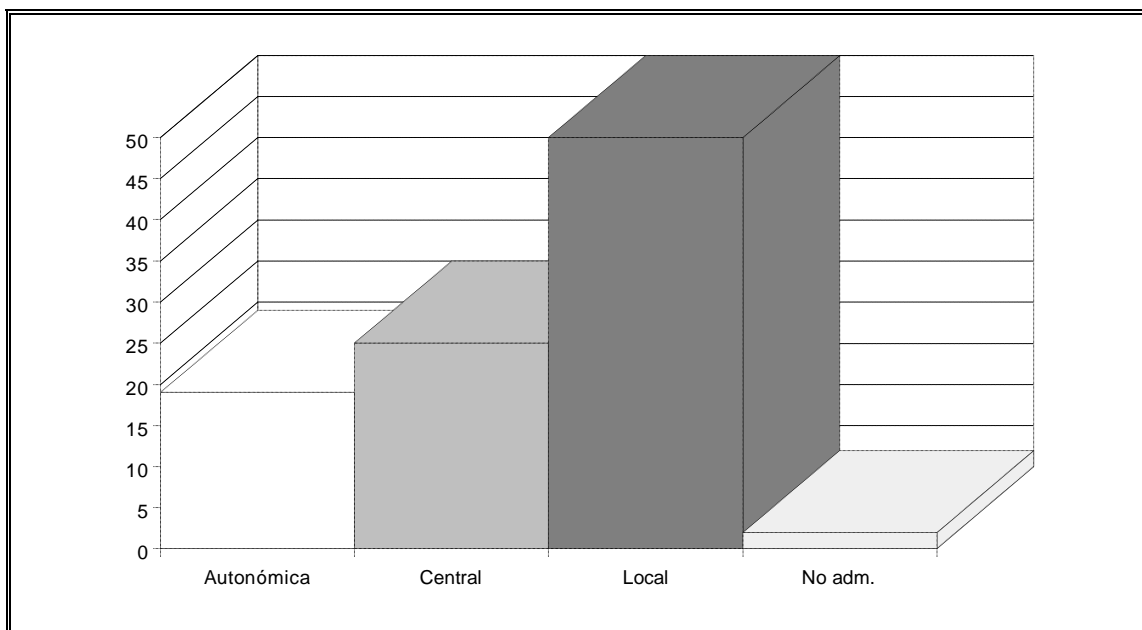
ÁREA I

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	5	3%
Central	73	45%
Judicial	75	46%
Local	1	1%
No Adm.(privado)	8	5%
Total	162	100%



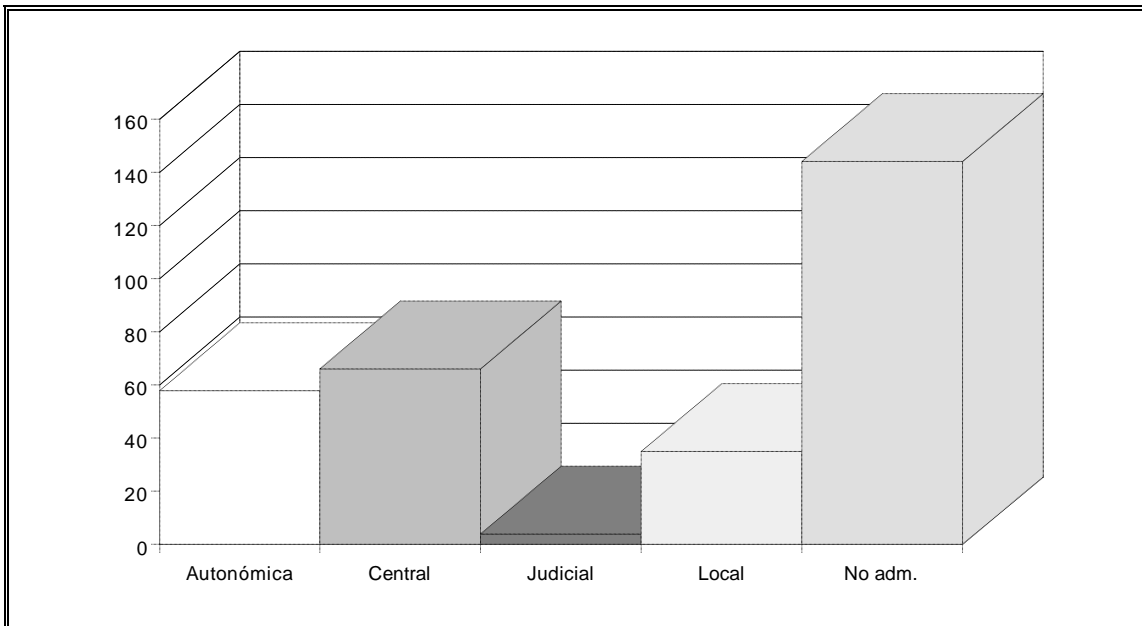
ÁREA J

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	19	20%
Central	25	26%
Local	50	52%
No Adm.(privado)	2	2%
Total	96	100%



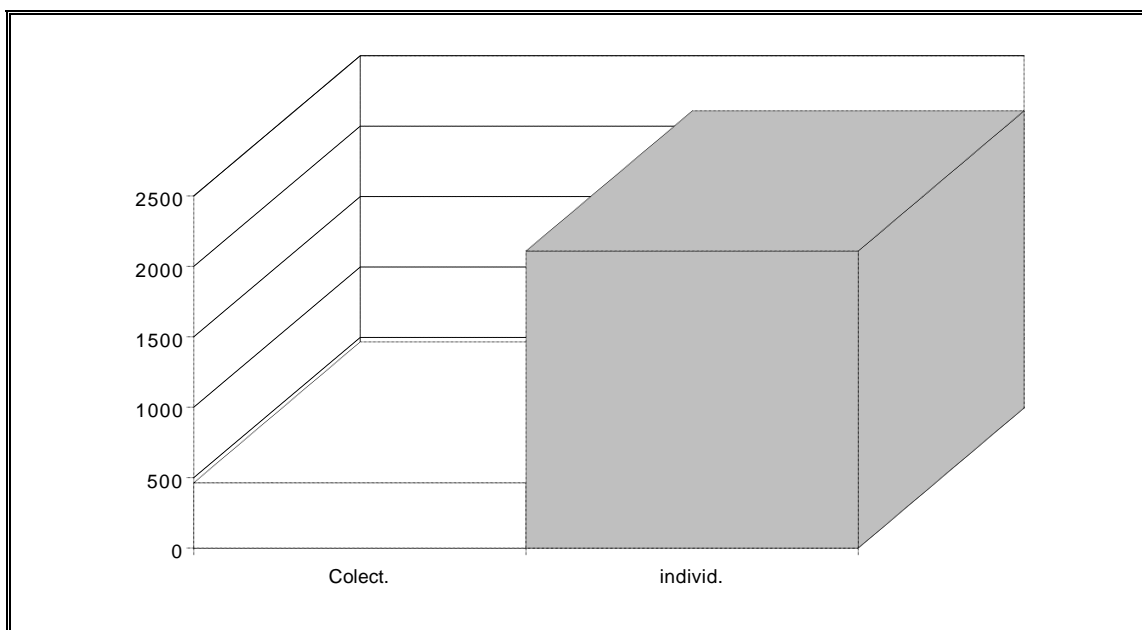
ÁREA K

Administración	Nº quejas	Porcentaje
Autonómica	58	19%
Central	66	22%
Judicial	4	1%
Local	35	11%
No Adm.(privado)	144	47%
Total	307	100%



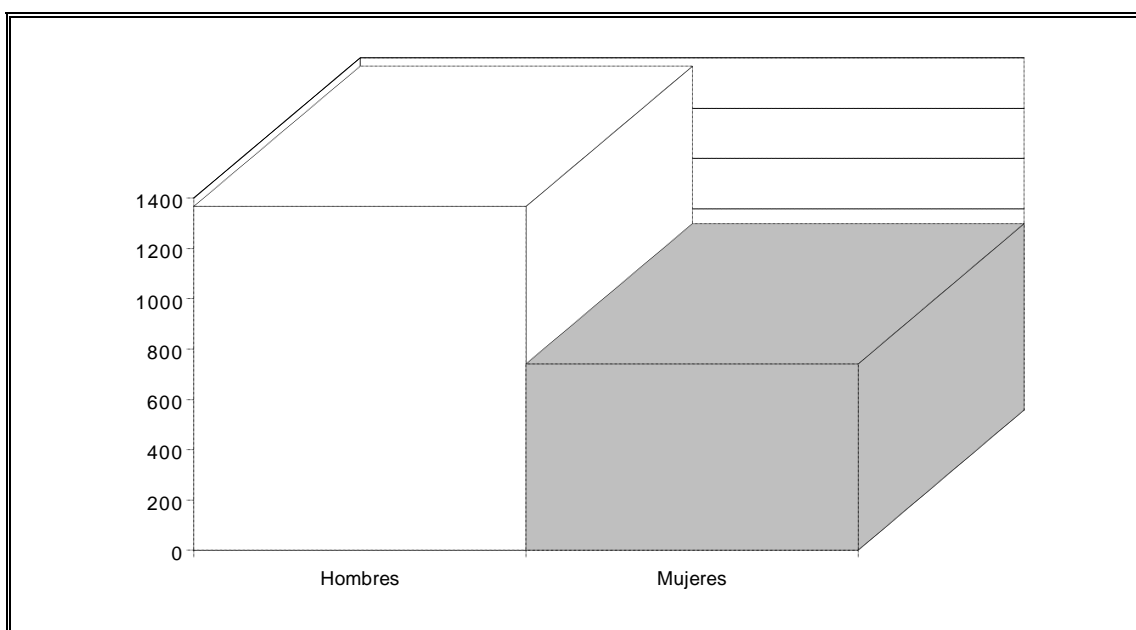
QUEJAS PRESENTADAS POR COLECTIVOS DE POBLACIÓN Y POR PERSONAS FÍSICAS

Autor	Nº Quejas	Porcentaje
Colectivo	466	18%
Individual	2109	82%
Anónimo	12	0%
Total	2587	100%



QUEJAS PRESENTADAS POR HOMBRES Y QUEJAS PRESENTADAS POR MUJERES

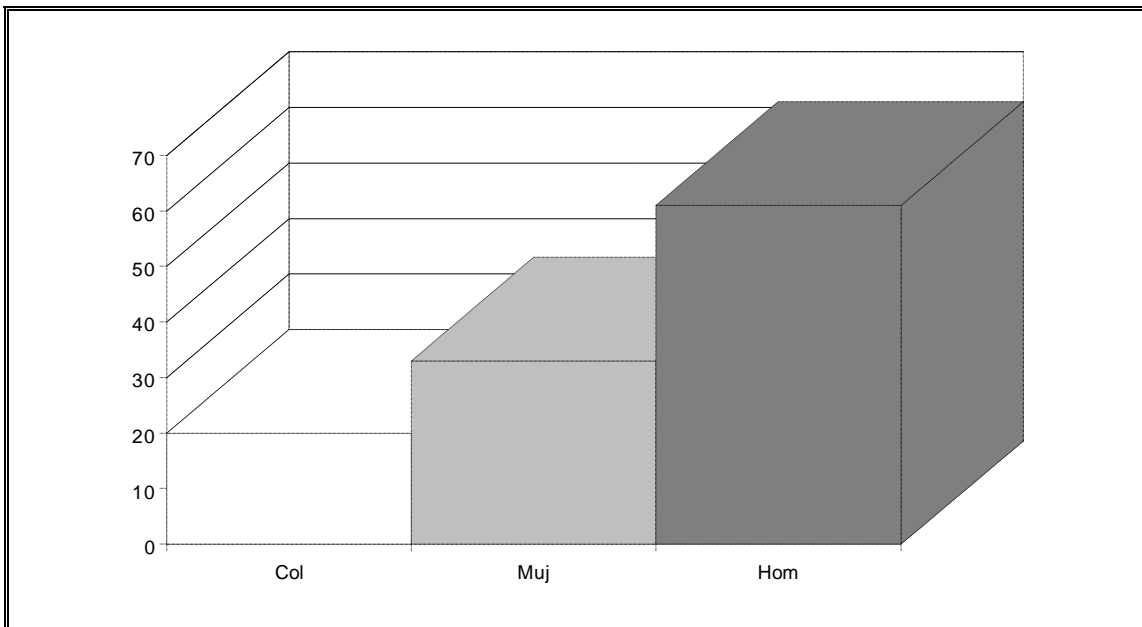
Autor	Nº Quejas	Porcentaje
Hombre	1368	65%
Mujer	741	35%
Total	2109	100%



**QUEJAS PRESENTADAS EN CADA PROVINCIA POR
COLECTIVOS, POR MUJERES Y POR HOMBRES**

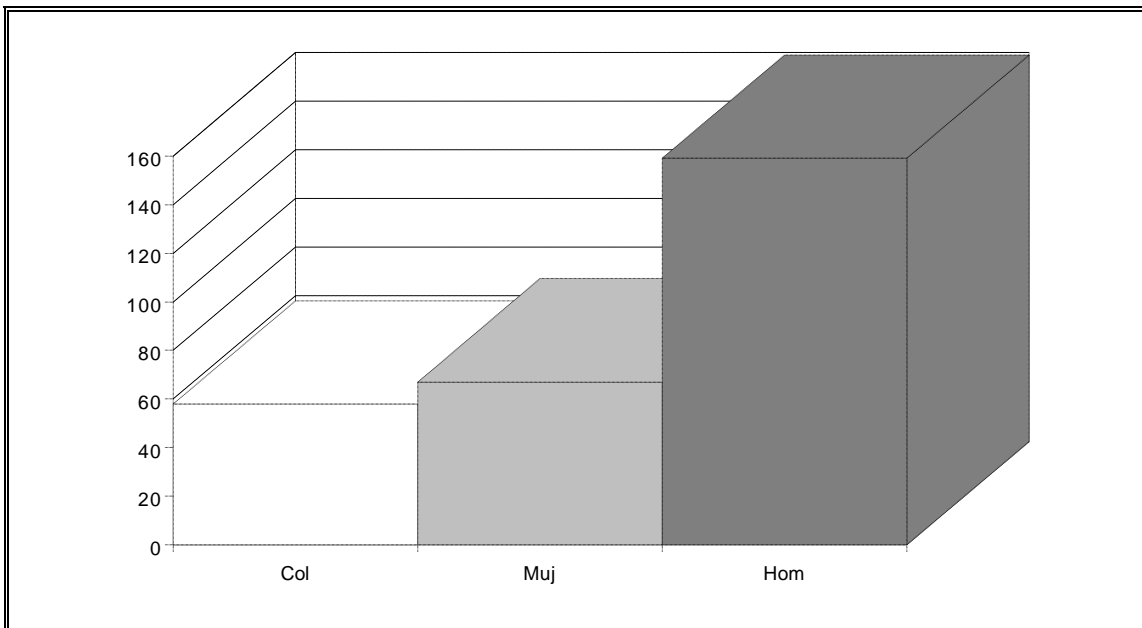
ÁVILA

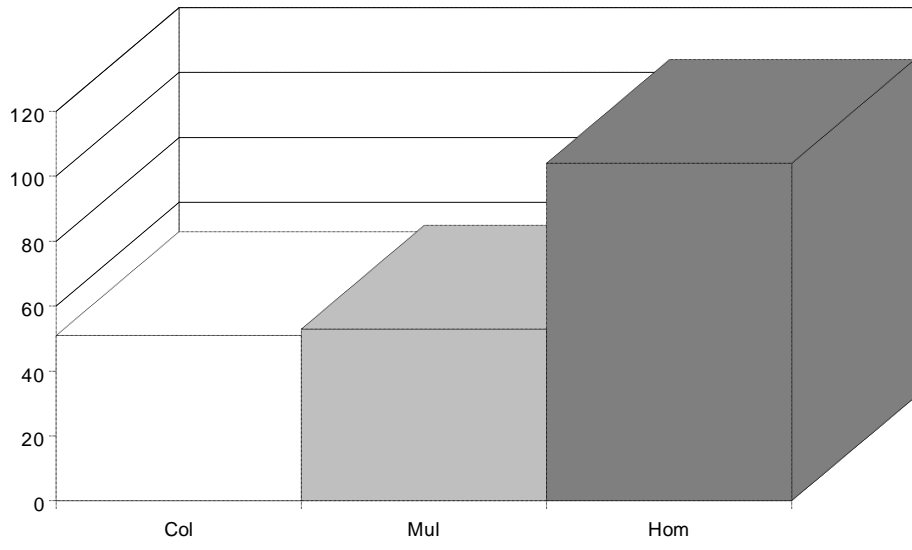
Autor	Nº Quejas	Porcentaje
Colectivo	20	18%
Mujer	33	29%
Hombre	61	53%
Total	114	100%



BURGOS

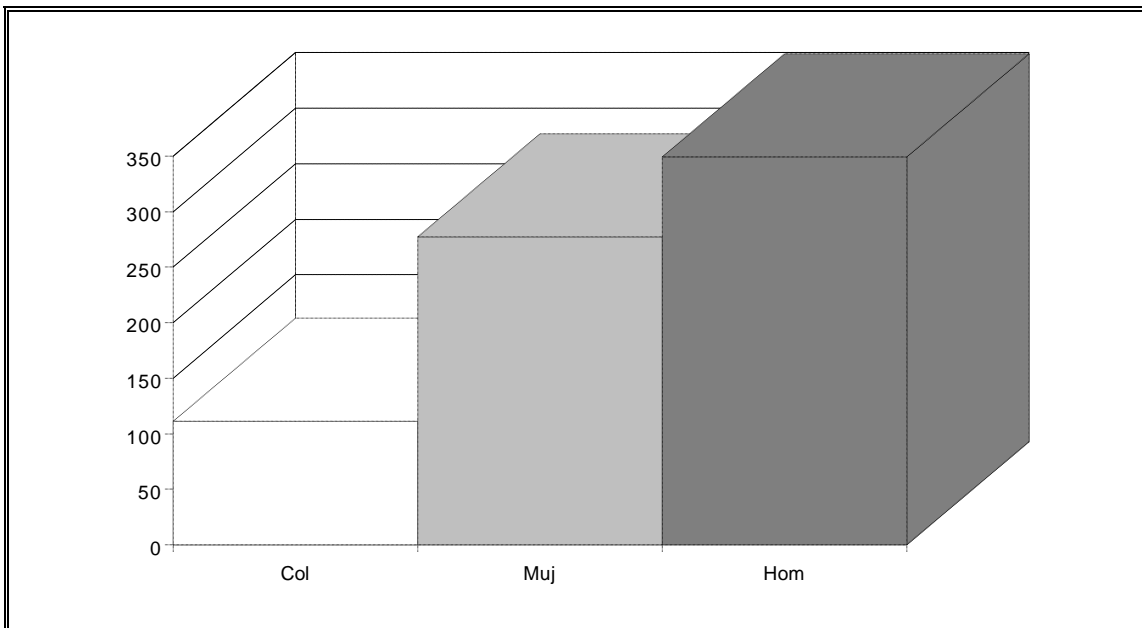
Autor	N° Quejas	Porcentaje
Colectivo	58	20%
Mujer	67	24%
Hombre	159	56%
Total	284	100%





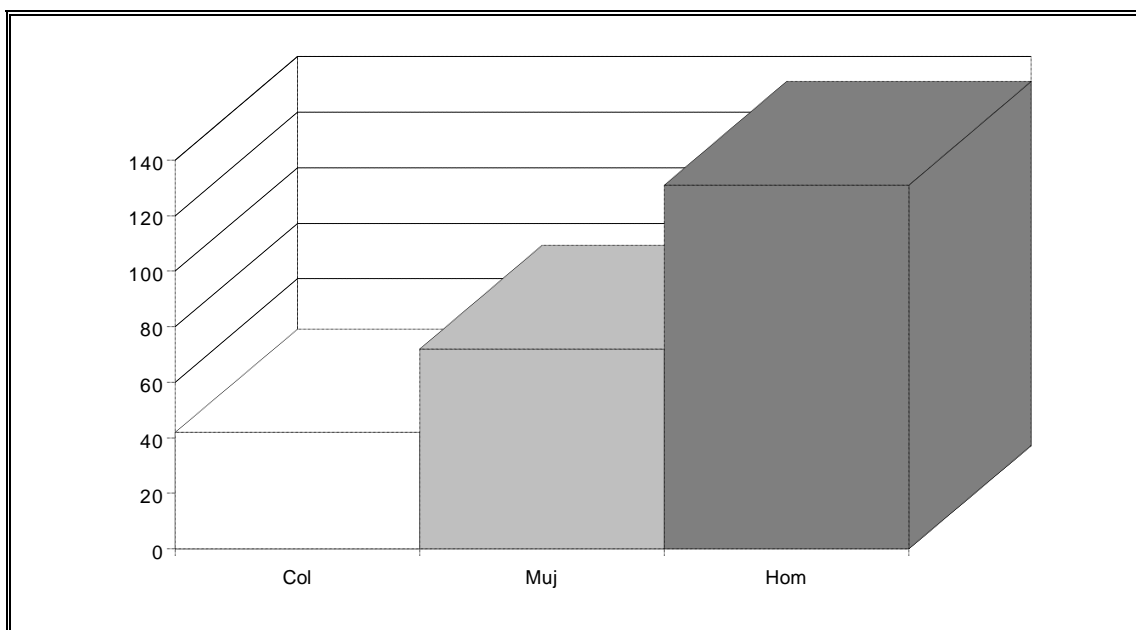
LEÓN

Autor	N° Quejas	Porcentaje
Colectivo	111	15%
Mujer	277	38%
Hombre	349	47%
Total	737	100%



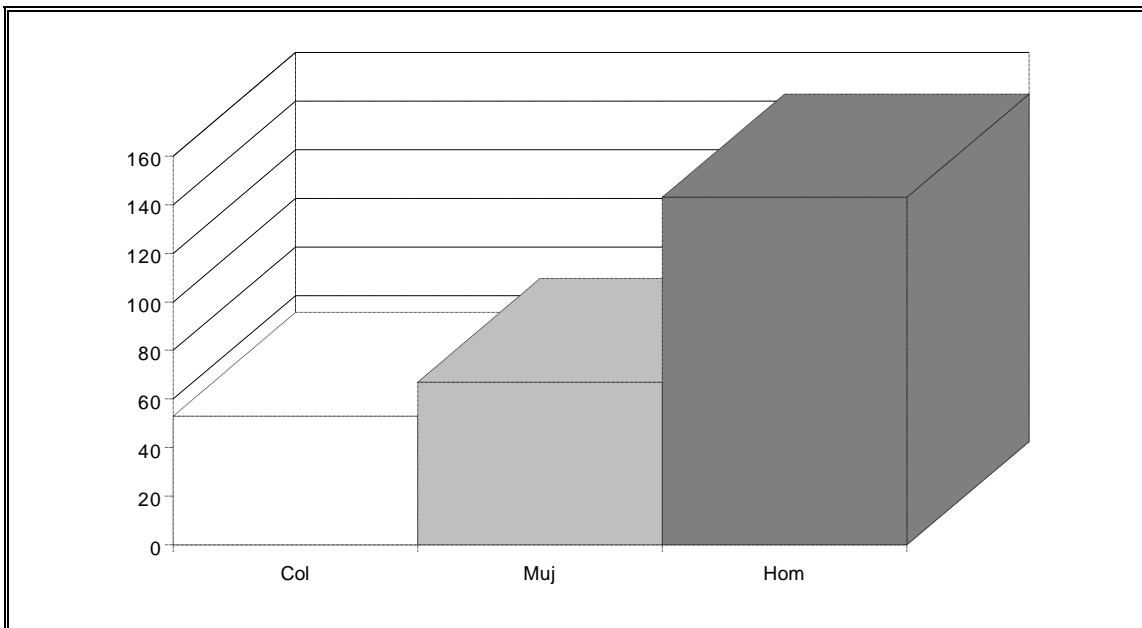
PALENCIA

Autor	N° Quejas	Porcentaje
Colectivo	42	17%
Mujer	72	29%
Hombre	131	54%
Total	245	100%



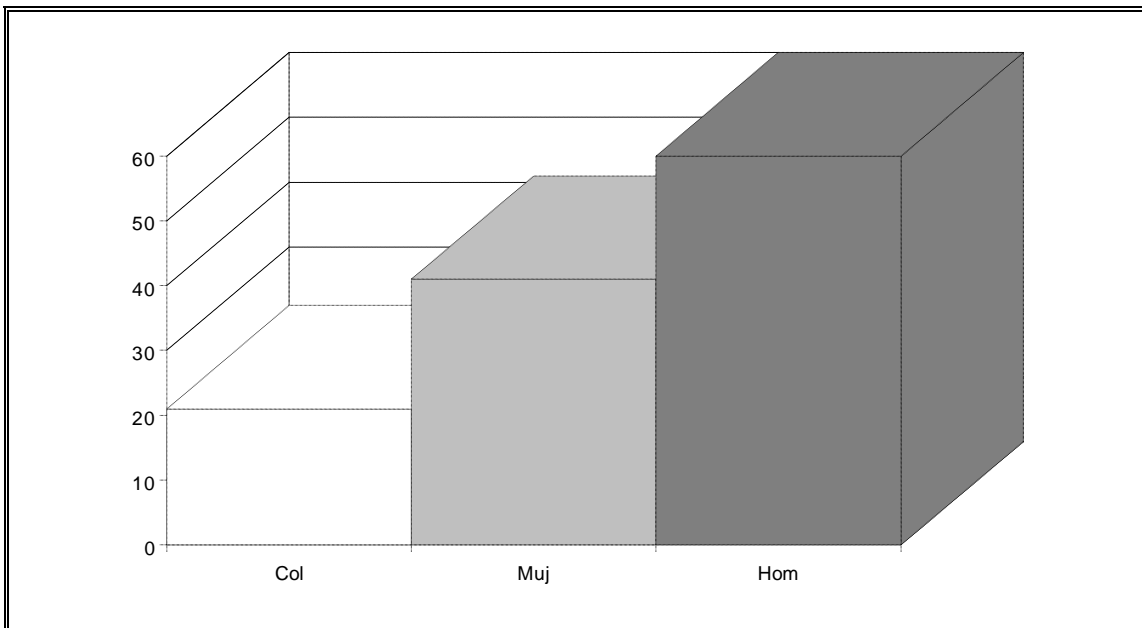
SALAMANCA

Autor	N° Quejas	Porcentaje
Colectivo	53	20%
Mujer	67	26%
Hombre	143	54%
Total	263	100%



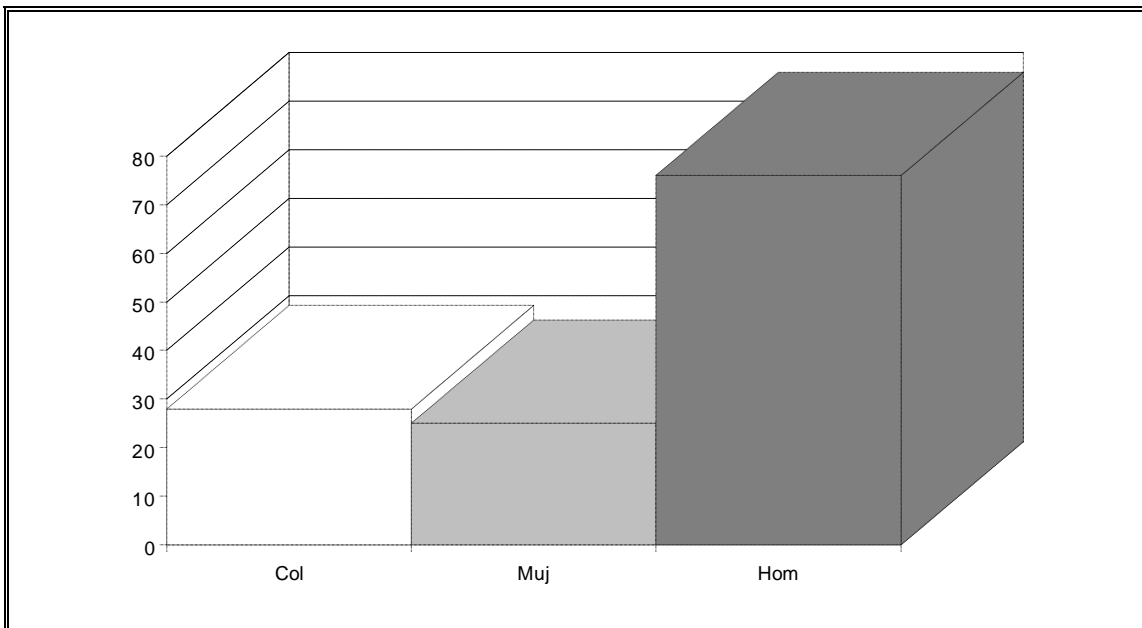
SEGOVIA

Autor	N° Quejas	Porcentaje
Colectivo	21	17%
Mujer	41	34%
Hombre	60	49%
Total	122	100%



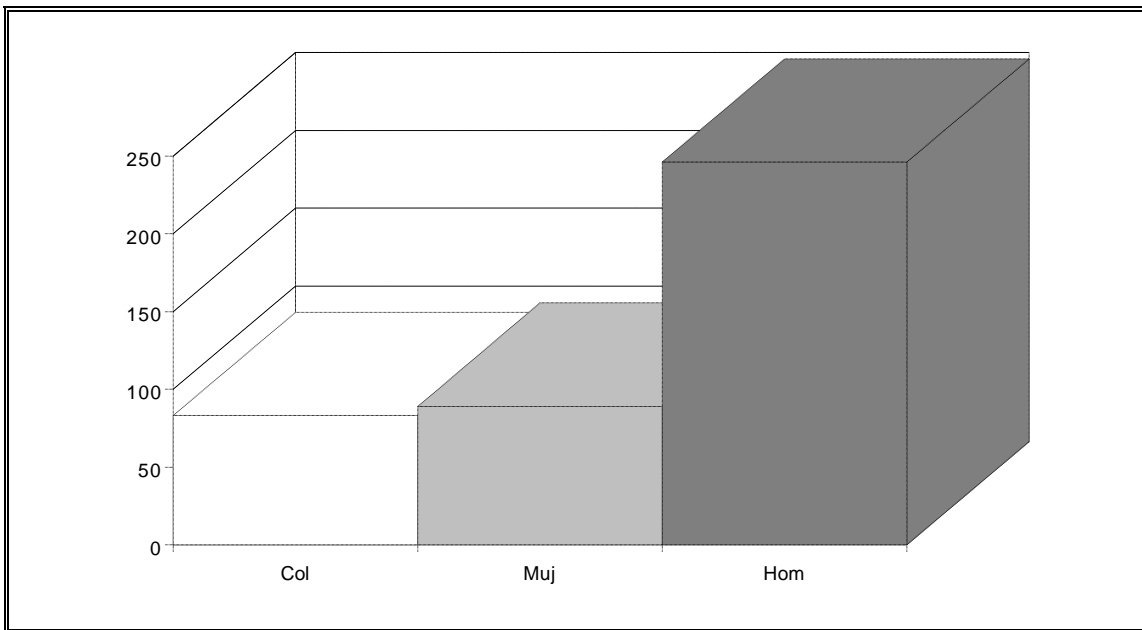
SORIA

Autor	N° Quejas	Porcentaje
Colectivo	28	22%
Mujer	25	19%
Hombre	76	59%
Total	129	100%



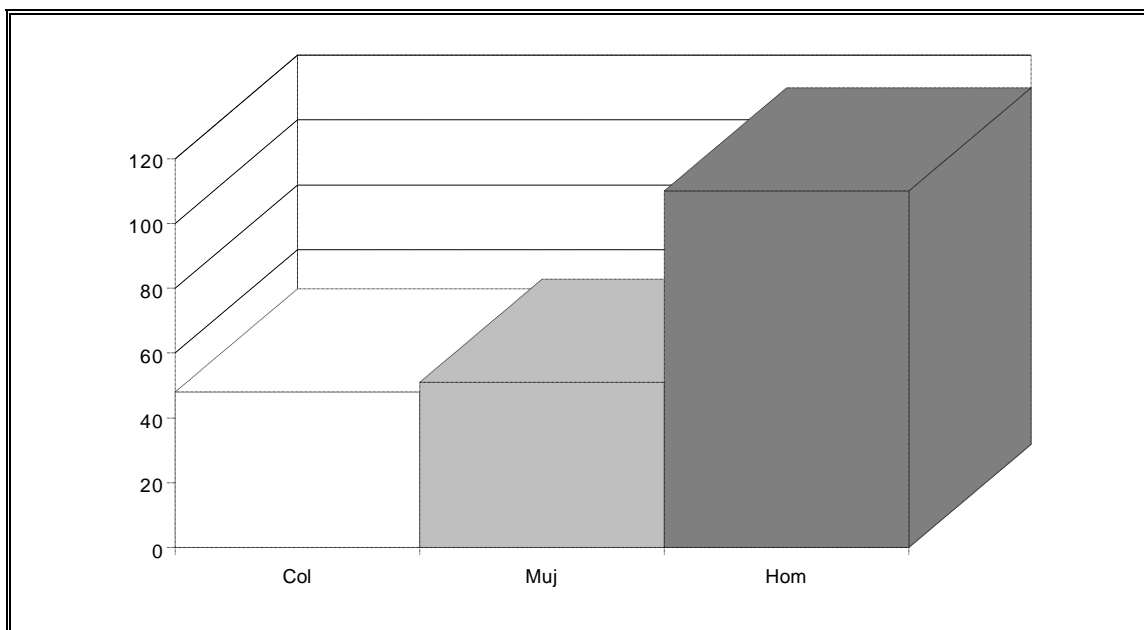
VALLADOLID

Autor	N° Quejas	Porcentaje
Colectivo	83	20%
Mujer	89	21%
Hombre	246	59%
Total	418	100%



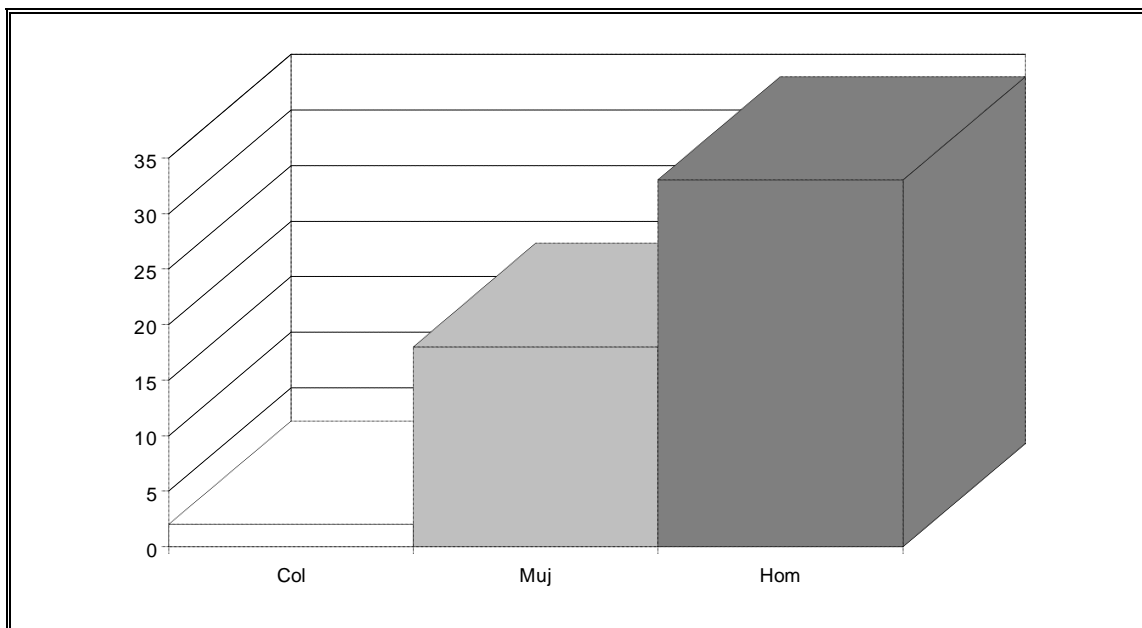
ZAMORA

Autor	Nº Quejas	Porcentaje
Colectivo	48	23%
Mujer	51	24%
Hombre	110	53%
Total	209	100%



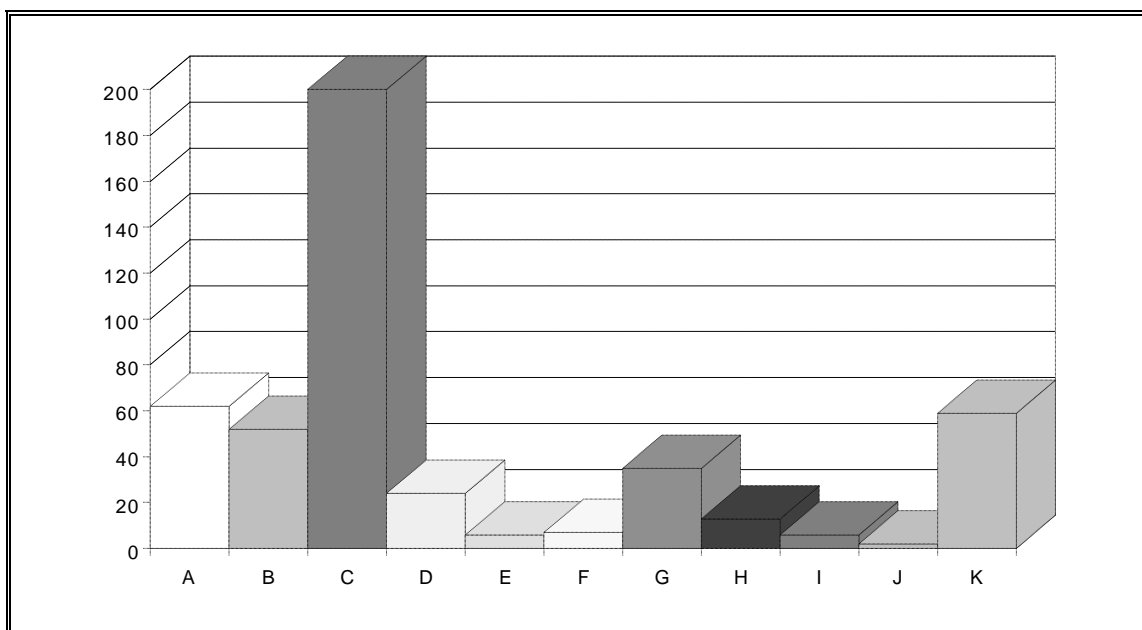
RESTO PROVINCIAS ESPAÑOLAS

Autor	Nº Quejas	Porcentaje
Colectivo	2	4%
Mujer	18	34%
Hombre	33	62%
Total	53	100%



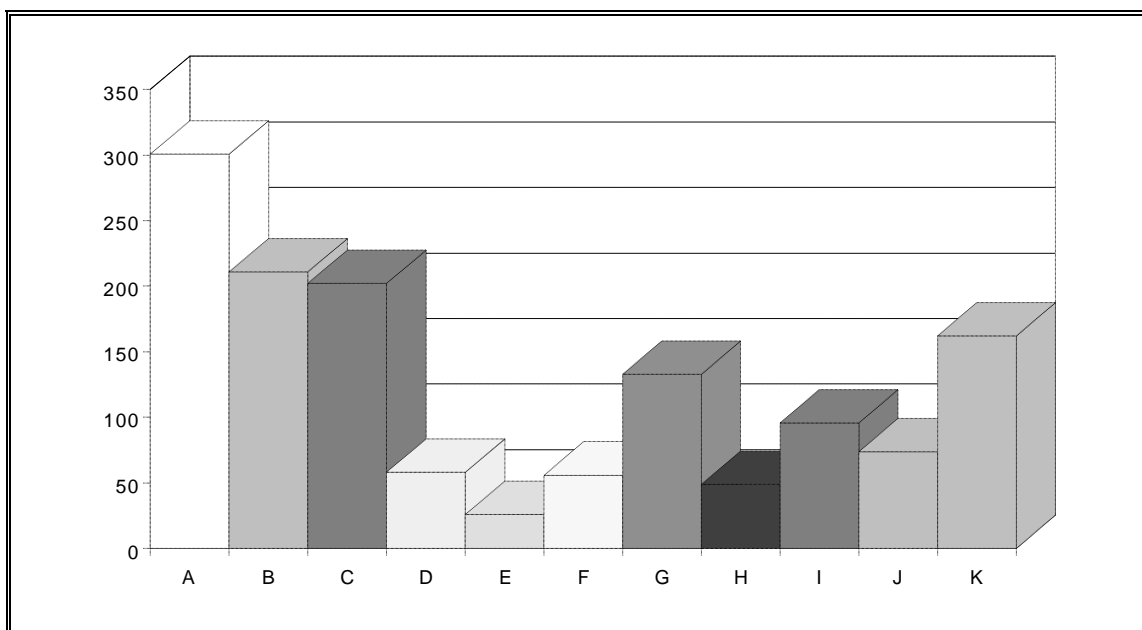
ÁREAS AFECTADAS POR LAS QUEJAS PRESENTADAS POR COLECTIVOS

Área	Nº quejas	Porcentaje
A	62	13%
B	52	11%
C	200	43%
D	24	5%
E	6	1%
F	7	2%
G	35	8%
H	13	3%
I	6	1%
J	2	0%
K	59	13%
Total	466	100%



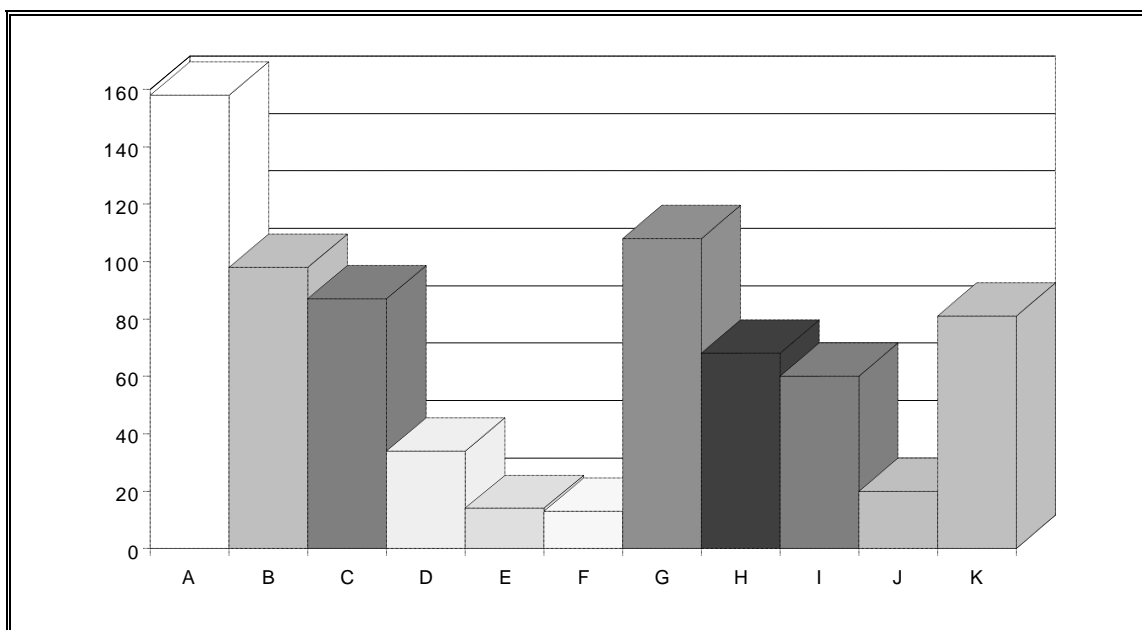
ÁREAS AFECTADAS POR LAS QUEJAS PRESENTADAS POR HOMBRES

Área	Nº quejas	Porcentaje
A	301	22%
B	211	15%
C	202	15%
D	58	4%
E	26	2%
F	56	4%
G	133	10%
H	49	4%
I	96	7%
J	74	5%
K	162	12%
Total	1368	100%



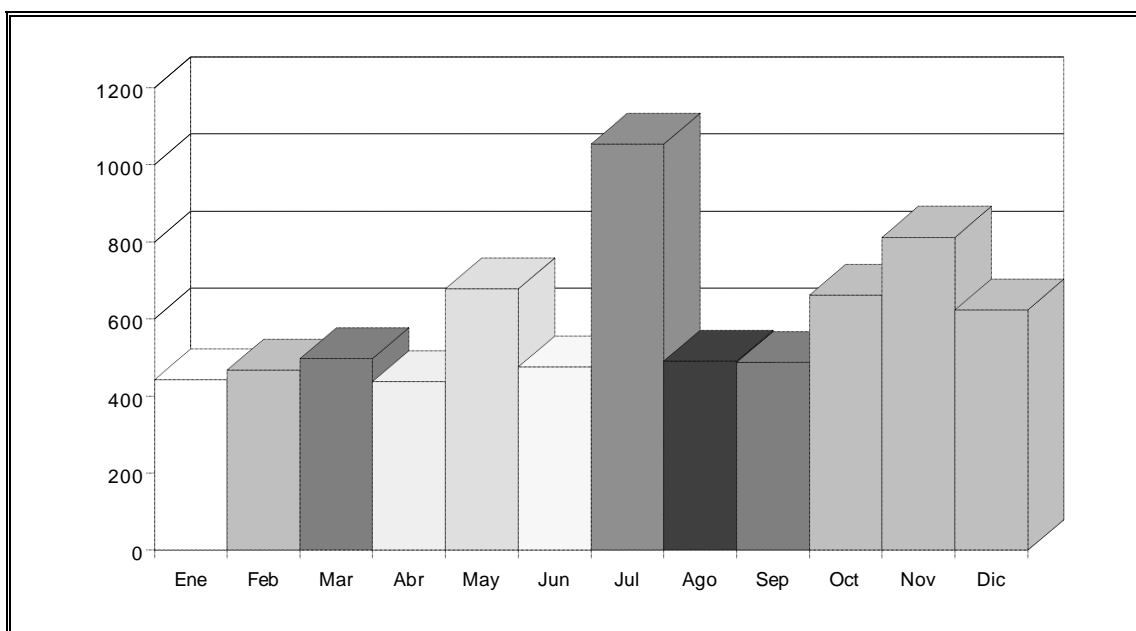
ÁREAS AFECTADAS POR LAS QUEJAS PRESENTADAS POR MUJERES

Área	Nº quejas	Porcentaje
A	158	21%
B	98	13%
C	87	12%
D	34	5%
E	14	2%
F	13	2%
G	108	14%
H	68	9%
I	60	8%
J	20	3%
K	81	11%
Total	741	100%



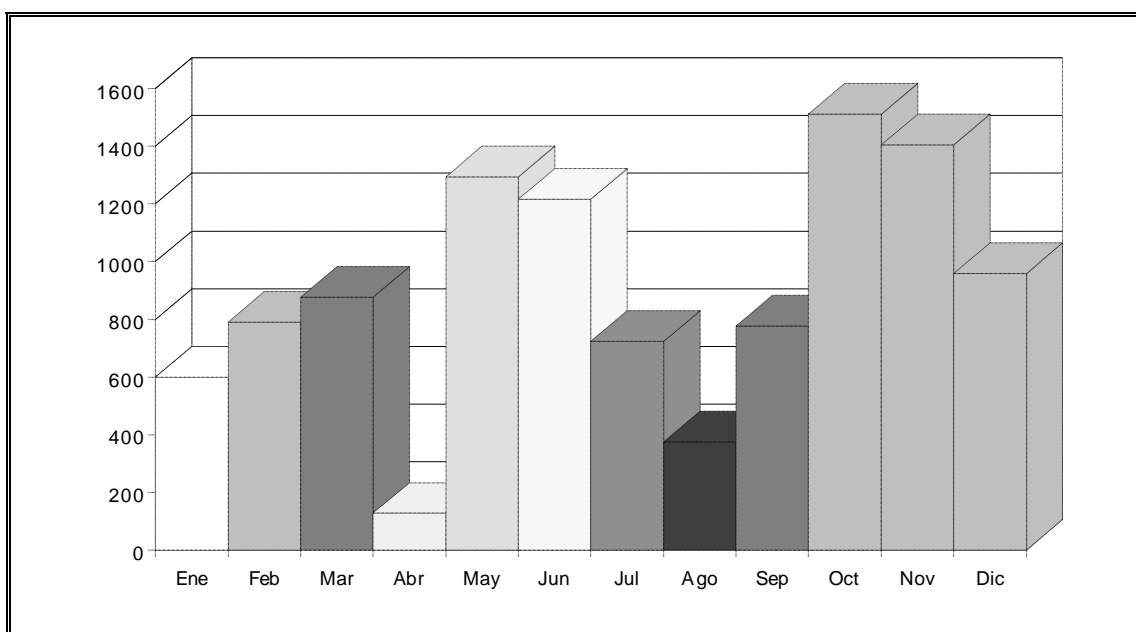
CORRESPONDENCIA DE ENTRADA AÑO 1996

Mes	Nº escritos entrada
Enero	443
Febrero	468
Marzo	497
Abril	438
Mayo	678
Junio	475
Julio	1054
Agosto	490
Septiembre	488
Octubre	662
Noviembre	812
Diciembre	624
Total	7129

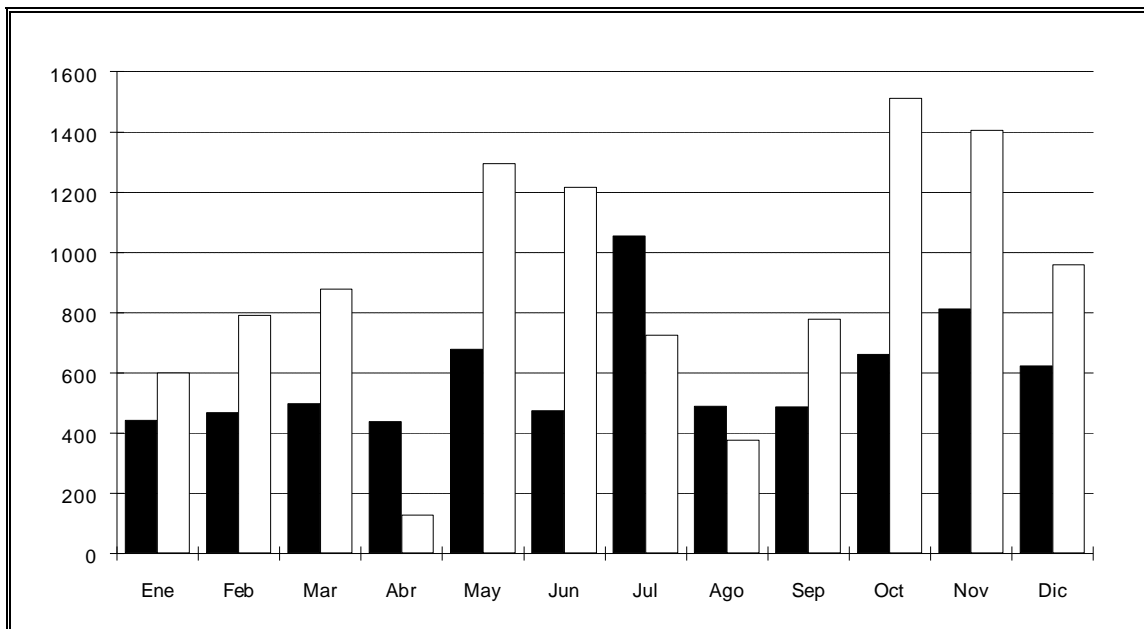


CORRESPONDENCIA DE SALIDA AÑO 1996

Mes	Nº escritos salida
Enero	599
Febrero	790
Marzo	878
Abril	128
Mayo	1295
Junio	1216
Julio	725
Agosto	376
Septiembre	778
Octubre	1511
Noviembre	1406
Diciembre	959
Total	10661

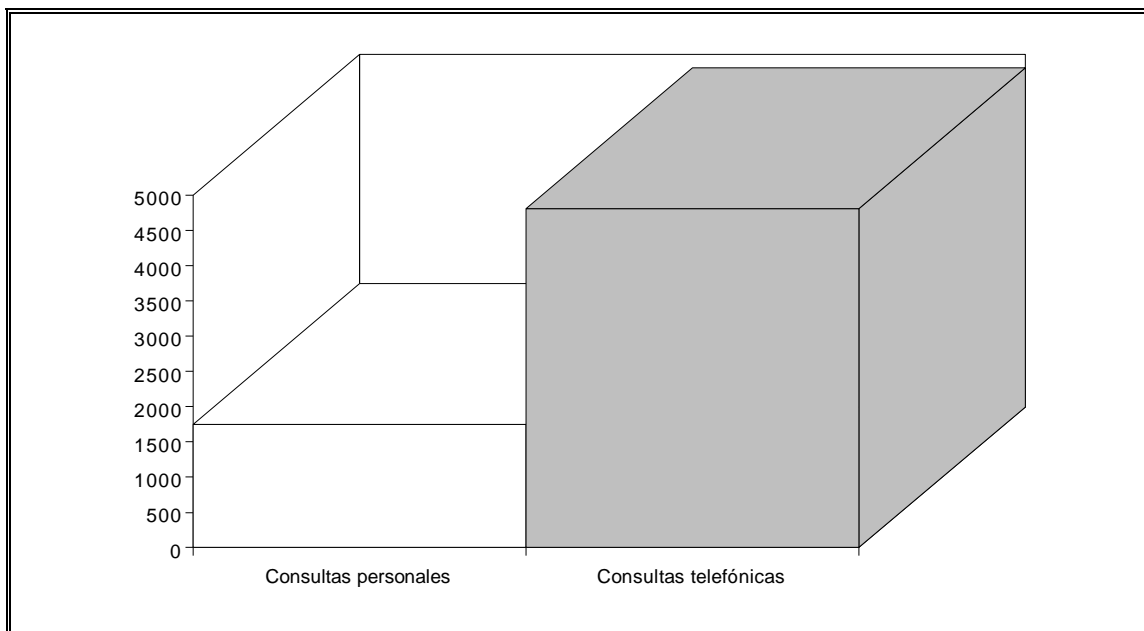


CUADRO COMPARATIVO DE LOS ESCRITOS DE ENTRADA Y DE SALIDA REGISTRADOS EN 1996



CONSULTAS ATENDIDAS DIRECTAMENTE EN LA INSTITUCIÓN

El número total de ciudadanos atendidos personalmente por la Institución durante 1996 fue de 1748. Telefónicamente se atendieron 4809 consultas.



EXPEDIENTES PROCEDENTES DEL AÑO 1995

De los 1772 expedientes de queja de 1995 permanece en tramitación un número de 94 (5%).

